Occupational Health of Women in Non-Standard Employment

Isik Urla Zeytinoglu
Josefina Moruz
M. Bianca Seaton
and
Waheeda Lillevik

Policy Research
Recherche
en matière de politiques

Status of Women Canada
Condition féminine Canada

Canada

Status of Women Canada is committed to ensuring that all research produced through the Policy Research Fund adheres to high methodological, ethical and professional standards. Specialists in the field anonymously review each paper and provide comments on:

- the accuracy, completeness and timeliness of the information presented;
- the extent to which the methodology used and the data collected support the analysis and recommendations; and
- the original contribution the report would make to existing work on this subject, and its usefulness to equality-seeking organizations, advocacy communities, government policy makers, researchers and other target audiences.

Status of Women Canada thanks those who contribute to this peer-review process.

National Library of Canada cataloguing in publication data

Main entry under title : Occupational health of women in non-standard employment

Text in English and French on inverted pages.
Title on added t.p.: La santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques.
Issued by Policy Research.
Includes bibliographical references.
Issued also on the Internet.

ISBN 0-662-67090-6
Cat no. SW21-104/2003

1. Women – Job stress.
2. Stress management for women.
3. Work – Psychological aspects.
4. Work – Physiological aspects.
I. Zeytinoglu, Isik Urla.
II. Canada. Status of Women Canada.
III. Canada. Status of Women Canada. Policy Research.

RA785.O22 2003 158.7'2 C2003-980030-XE
Project Manager: Vesna Radulovic and Jo Anne de Lepper, Status of Women Canada
Publishing Co-ordinator: Cathy Hallessey, Status of Women Canada
Editing and Layout: PMF Editorial Services Inc. / PMF Services de rédaction inc.
Translation: Jeannot Trudel
Comparative Read: Linguistica
Translation Co-ordinator: Monique Lefebvre
Translation Quality Control: Claire Despins

For more information contact:
Research Directorate
Status of Women Canada
123 Slater Street, 10th Floor
Ottawa, Ontario K1P 1H9
Telephone: (613) 995-7835
Facsimile: (613) 957-3359
TDD: (613) 996-1322
E-mail: research@swc-cfc.gc.ca

This document is also available for download on the Status of Women Canada Web site <http://www.swc-cfc.gc.ca>.

Occupational Health of Women in Non-Standard Employment

Isik Urla Zeytinoglu, Josefina Moruz,

M. Bianca Seaton and Waheeda Lillevik

This research and publication of this study were funded by Status of Women Canada's Policy Research Fund. This document expresses the views of the authors and does not necessarily represent the official policy of Status of Women Canada or the Government of Canada.

March 2003

103-03749/

ABSTRACT

This report examines factors affecting the occupational health of women in non-standard employment. The objectives are to analyze how part-time and casual jobs, and other workplace factors, affect work-related stress for female workers, and how that stress affects their physical and emotional health, and their workplace. Our analysis is done through data collected from unionized and non-unionized workers employed in the retail trade sector. Findings show fatigue, exhaustion, the inability to sleep through the night, and feeling irritable and tense are common symptoms of stress for female non-standard workers. Sources of the stress included irregular work schedules and the unpredictability of non-standard hours, the inability to gain seniority in part-time and casual jobs, having a part-time employment contract but working close to full-time hours (without benefits), the expectation to work weekend and evening shifts, as well as the low wages and benefits in non-standard jobs. The lack of management support, not being respected for being a non-standard worker, their female gender and age all contributed to stress. As a result of the stress, musculoskeletal disorders, migraines and headaches affected these women, and their sense of self-esteem, motivation and morale diminished. Increased absenteeism, turnover and workplace conflict, along with lowered job satisfaction and decreased workplace morale were common organizational effects of stress. We provide recommendations for policy makers, management and unions to reduce factors affecting work-related stress for women in non-standard jobs.

THE AUTHORS

Isik Urla Zeytinoglu, PhD, is a professor at the Michael G. DeGroote School of Business, McMaster University, Hamilton, Ontario. She conducts research and publishes on non-standard work issues, women's work and health, and industrial relations and human resources management.

Josefina Moruz, BSc and a certificate in journalism, has been a labour researcher at the United Food and Commercial Workers Union since 1995. Before that she worked in Romania. As a student, she was involved with the student and labour movements.

M. Bianca Seaton, BASc, is an MSc candidate at the Department of Public Health, University of Toronto, Toronto, Ontario. She conducts research on women's work and health, occupational illness, and social determinants of health.

Waheeda Lillevik, MBA, is a PhD candidate at the Michael G. DeGroote School of Business, McMaster University, Hamilton, Ontario. She researches and examines issues related to cross-cultural human resources management and diversity management.

TABLE OF CONTENTS

TABLES AND FIGURES iii

ABBREVIATIONS AND ACRONYMS iv

DEFINITIONS v

PREFACE vii

ACKNOWLEDGMENTS viii

EXECUTIVE SUMMARY ix

1. INTRODUCTION 1
   - Purpose and Scope 1
   - Sources and Methods Used to Collect Data 2
   - The Organization of the Report 2

2. BACKGROUND 3
   - The Model 3
   - Stress as an Occupational Health Problem 3
   - Factors Affecting Stress 3
   - Self-Reported Outcomes of Stress 9

3. METHODOLOGY 11
   - Research Design 11
   - Population and the Sample 11
   - Data Collection 12
   - Interview and Discussion Group Questions 12
   - Analysis of the Data 14
   - Research Ethics Compliance 15
   - Project Participants 15
   - Limitations of the Methodology 18

4. ANALYSIS OF INTERVIEWS WITH UNION REPRESENTATIVES 19
   - Union Services to Members and the Role of OHS Representatives 19
   - The Nature and Causes of Occupational Health Problems in Retail Food Stores 20
   - The Experience of Stress at Work 22
   - Reasons for Stress at Work 22
   - Outcomes of Stress as Explained by the OHS Representatives 26
   - Summary 27

5. ANALYSIS OF WORKER DISCUSSION GROUPS AND INTERVIEWS 28
Work 28
Work-Related Stress 29
Reasons for Stress at Work 31
Combined Effects of Stress 40
Factors Decreasing Stress 41
Outcomes of Stress 44
Summary of Discussion Group and Worker Interview Findings 48

6. CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS 49
Conclusions 49
Recommendations 49

APPENDIXES
A Project Information Letter 57
B Project Information Package 58
C Data Coding Scheme 63

BIBLIOGRAPHY 65

NOTES 69

TABLES AND FIGURES

TABLES

1. Coverage for Non-Standard Workers Under *Ontario Employment Standards Act*, 2000 6
2. OHS Representative Questions 13
3. Discussion Group/Worker Interview Questions 14
4. Demographic Characteristics of OHS Representatives 16
5. Demographic Characteristics of Discussion Group and Interview Participants 17

FIGURE

1. Occupational Stress for Women in Non-Standard Jobs 4

ABBREVIATIONS AND ACRONYMS

EIA	*Employment Insurance Act*
ILO	International Labour Organization
MSD	Musculoskeletal disorders
OESA	*Ontario Employment Standards Act*
OHS	Occupational Health and Safety
OHSA	*Occupational Health and Safety Act*
OHSC	Occupational Health and Safety Committee
UFCW	United Food and Commercial Workers (of Canada)
WHO	World Health Organization

DEFINITIONS

Retail trade: "The aggregate sales made through a business location (usually a store) in which the principal activity is the sale of merchandise and related services to the general public, for household or personal consumption" (Statistics Canada 2001).

Non-standard work: Part-time and casual/temporary work.

Part-time work: Work of less than full-time hours (usually less than 30 hours a week). It can be on a regular (permanent, continuous) or casual (occasional basis).

Regular part-time work: Part-time work that has a relatively fixed schedule and hours that are guaranteed, but less than full-time hours.

Casual (temporary) work: Work performed on an on-call basis for full-time or part-time hours. It does not have a fixed schedule or number of hours. No hours are guaranteed.

Casual part-time work: Work performed on an on-call basis for part-time hours. It does not have a fixed schedule or number of hours.

Health: In this context, health is viewed holistically as an interacting system with mental, emotional and physical components. We define health as "a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity" (WHO 1994). We also consider health as a basic and dynamic force in our daily lives, influenced by our circumstances, beliefs, culture and social, economic and physical environments. Additionally, we recognize the diversity of women in Canada, and appreciate the variety of home and work responsibilities that affect women's experiences of health.

Occupational health: A person's health status (or status of well-being) within the context of the work environment.

Work-related stress: Stress is examined as an occupational health problem. We cover work-related stress or the lack of it among workers. Defining stress is a very complex matter and is a topic of continuous debate among experts (Di Martino 2000). Individual symptoms include having the following some, most or all of the time in the last six months: exhausted at the end of the day, not able to sleep through the night, felt like crying, no energy on the job, burnt out, felt like yelling at people, like there is nothing more to give, difficulty concentrating, anger, felt helpless, not in control of own life, irritable and tense, dizzy (Zeytinoglu et al. 2000).

Physical health problems: Self-reported physical health problems, such as musculoskeletal disorders, respiratory illnesses, headaches and migraines, and burns or cuts incurred as a result of work or the work environment.

Musculoskeletal disorders (MSD): Disorders of the soft tissue and the surrounding structures. These disorders are not due to an acute or an instantaneous event (Hales and Bernard 1996). Such disorders occur as pain or discomfort in the neck or shoulder, arm, elbow or hand, back pain, sore or sprained muscles, hips, knees and feet.

Emotional health problems: Self-reported feelings that affect job satisfaction, motivation and self-esteem as a result of work and the work environment.

Organizational problems: Perceived workplace problems, such as high absenteeism, high staff turnover, a high rate of grievances or willingness to get into conflict with co-workers or the supervisor, or a willingness to go on a strike.

PREFACE

Good public policy depends on good policy research. In recognition of this, Status of Women Canada instituted the Policy Research Fund in 1996. It supports independent policy research on issues linked to the public policy agenda and in need of gender-based analysis. Our objective is to enhance public debate on gender equality issues to enable individuals, organizations, policy makers and policy analysts to participate more effectively in the development of policy.

The focus of the research may be on long-term, emerging policy issues or short-term, urgent issues that require an analysis of their gender implications. Funding is awarded through an open, competitive call for proposals. A non-governmental, external committee plays a key role in identifying policy research priorities, selecting research proposals for funding and evaluating the final reports.

This policy research paper was proposed and developed under a call for proposals in September 2000, entitled *Women's Access to Sustained Employment with Adequate Benefits: Public Policy Solutions*. Other research projects funded by Status of Women Canada on this theme examine issues such as policy options for women in non-standard employment, improving working conditions among home day care providers, supports for single mothers and disabled women.

A complete list of the research projects funded under this call for proposals is included at the end of this report.

We thank all the researchers for their contribution to the public policy debate.

ACKNOWLEDGMENTS

We would like to thank Michael J. Fraser, Director, UFCW Canada, Sue Yates, Co-ordinator for Health and Safety Issues, UFCW Canada and the UFCW locals involved in this study.

EXECUTIVE SUMMARY

This report examines factors affecting the occupational health of women in non-standard employment in the retail trade. We look at the impact of part-time and casual employment on work-related stress for women. We consider other factors (including other working conditions and demographic factors) that contribute to stress. In addition, we examine how these factors work together to affect stress. Our analysis focusses on gender as a determinant of occupational health and as a contributor to the non-standard employment status for women. Links are made between stress, the women's experiences in their part-time and casual jobs, and the unique conditions of women's lives in both paid and unpaid employment. We conclude the analysis by examining how stress, in turn, affects female workers' physical health and emotional well-being, and their workplaces.

Our analysis uses data collected from women employed in the retail trade sector organized by the United Food and Commercial Workers (UFCW) of Canada, and from non-union workers in the retail trade. We interviewed eight occupational health and safety committee (OHSC) representatives of the retail workplaces organized by the UFCW. We conducted discussion groups and interviews with 59 workers with experience in part-time and casual jobs.

All the occupational health and safety (OHS) representatives indicated that stress in women workers is an ongoing problem. The OHS representatives identified casual and part-time employment as a reason for stress for some workers, because the possibility of acquiring a full-time position in the workplace is very unlikely. They also discussed work scheduling, contract issues and the psychosocial work environments as contributing to stress for females in non-standard employment. As a result of this stress, the OHS representatives saw physical health problems (including musculoskeletal disorders, and migraines and headaches) among these women workers. OHS representatives said the sense of self-esteem, motivation and individual morale tended to decrease for workers in non-standard jobs due to the stress they experience in the workplace.

The women in part-time and casual jobs, in our discussion groups and interviews, said they were stressed at work, and fatigue, exhaustion, the inability to sleep through the night, and feeling irritable and tense were common. They mentioned non-standard work schedules, including shift work and inconsistent work hours, as sources of stress. The inability to gain seniority in part-time and casual jobs, and having a part-time employment contract but often required to work close to full-time hours (without the benefits associated with full time) were other sources of stress. The women in non-standard jobs also cited poor working conditions that often entailed low wages/benefits and not having job security in non-standard jobs. Stress also arose from the lack of management support, the lack of respect as a part-time worker and a lack of control over the work. Some of these women experienced harassment at work. Feeling like second-class workers due to their gender (female) and age (either old or young) added to the workers' stress. Personal responsibilities, such as caring for dependants and juggling multiple commitments, amplified the stress. Respondents also acknowledged that many of these stressors combined with others to produce even more stress in their lives. The

women said that as a result of stress, musculoskeletal disorders, migraines and headaches were common illnesses for them. They stated that the stress of working in non-standard jobs and in the retail trade resulted in a decreased sense of self-esteem, motivation, job satisfaction and individual morale. In addition, the participants said absenteeism, turnover and workplace conflict escalated as a result of stress.

The gendered nature of the work for women in retail trade and the gendered division of labour in retail workplaces are intertwined with the non-standard characteristic of the work to such a level that this is considered by workers as a given in the work environment; a "reality" of their work situation that the female participants in our study felt unable to change, despite their frustration about the inequalities. Although our recommendations focus on the retail trade, it is important to note that the occupational division of labour and non-standard work by gender in retail food stores is consistent with general trends in women's employment in the Canadian work force.

We provide the following recommendations for policy makers based on an overall analysis of our findings, suggestions raised by the occupational health and safety representatives and by females who live with the non-standard work experience on a day-to-day basis.

Recommendation 1: Legislate full coverage of paid public holidays and termination notice/pay and severance pay for elect-to-work employees in the *Ontario Employment Standards Act*, 2000.

Recommendation 2: Legislate full coverage for near farm workers in the *Ontario Employment Standards Act*, 2000.

Recommendation 3: Educate workers about their legal rights according to the *Ontario Employment Standards Act*, 2000, *Occupational Health and Safety Act*, 1990, and the *Employment Insurance Act*, 1996 by providing easily accessible information in common areas in the workplace.

Recommendation 4: Modify eligibility criteria for pregnancy and parental leave/benefits under the *Ontario Employment Standards Act*, 2000 and the *Employment Insurance Act*, 1996 to reflect the transient nature of non-standard work.

Recommendation 5: Require equitable treatment of all workers (non-standard and regular full-time) with respect to pay, benefits and training. Require that employers justify to the (Ontario) Ministry of Labour, Employment Standards Branch the differential treatment of workers in terms of hourly pay and benefits for doing the same or substantially similar tasks during hours worked.

Recommendation 6: Enforce laws that apply to non-standard workers (e.g., meal breaks, optional Sunday shifts, health and safety training) through periodic inspection of the workplaces.

1. INTRODUCTION

Over the last two decades, major changes have been taking place in work relationships in the Canadian labour market. Economies in industrialized countries are restructuring their labour markets; the service sector is growing; telecommunications technologies are affecting work relationships, and the internationalization of businesses is increasing. In response to restructuring, businesses have reorganized their practices and begun to implement strategies to reduce costs and achieve workplace flexibility, through various forms of non-standard work arrangements. The most common forms of non-standard employment are part-time and temporary/casual jobs (Zeytinoglu 1999a).

In Canada, there is a disproportionately high share of women in non-standard jobs, particularly in the service sector. Government data indicate that adult women (age 25+) occupy 70 percent of part-time positions and 68 percent of involuntary part-time positions in the country (Statistics Canada 1998; HRDC 1996). Given that poverty continues to be a pressing issue for Canadian women and non-standard employment has a negative impact on income, it is important that public policy makers know how these jobs interact with other factors to affect women's occupational health. Research has shown that work, paid and unpaid, performed at home or outside the home, is an important determinant of women's health; and women's access to sustained employment contributes significantly to their health (Denton et al. 1999). Emerging research has focussed on the implications of non-standard work on an individual's health, work and personal life, and raised concerns about the health implications of new trends in non-standard work (Collins et al. 1997; Messing 1997).

Purpose and Scope

This report examines factors affecting the occupational health of women in non-standard employment. In examining occupational health concerns in non-standard employment, we focus on work-related stress. The objectives are to:

- determine the impact of part-time and casual work on work-related stress of women;
- analyze other factors (including working conditions in non-standard employment, psychosocial work factors and demographic factors) that contribute to stress for women in non-standard jobs;
- analyze interrelationships between these factors;
- examine how stress, in turn, affects women workers' physical health and emotional well-being, and their workplaces; and
- propose recommendations to reduce work-related stress for women in non-standard jobs.

We examined self-reported stress and physical problems resulting from stress (such as musculoskeletal disorders, migraines and headaches), self-reported emotional health and

well-being problems resulting from stress (e.g., low self-esteem, low job satisfaction and lack of motivation at work) and perceived organizational signs of stress affecting the workplace (e.g., absenteeism, turnover and workplace conflict).

The scope of this research is non-standard female workers in retail trade, including both unionized and non-unionized workers. We conducted this project in partnership with the United Food and Commercial Workers International Union (UFCW). The UFCW is a diverse trade union representing more than 220,000 workers in Canada and 1.5 million internationally in more than 20 sectors of the economy including retailing, health care and other service sectors. A growing percentage of the UFCW's membership in Canada and the United States now work in part-time jobs. Many of these members in non-standard employment are female. This reflects general labour trends in the workplace, as well as the fact that thousands of full-time, well-paying jobs in food services and food retailing have been replaced by part-time, lower-paying and, usually, less secure work over the last decade (Hinton et al. 1999).

Sources and Methods Used to Collect Data

Our project is informed by data collected from workers employed in retail workplaces organized by the UFCW Canada. We also collected data from a few non-unionized employees from other retail workplaces to represent the experiences of women working in non-standard jobs in non-unionized work environments that are also smaller workplaces. We recruited participants for this project in Hamilton, St. Catharines and Kitchener/Waterloo. To get information from union representatives who work daily with women in non-standard jobs, we conducted eight interviews with occupational health and safety committee (OHSC) representatives of retail workplaces. These interviews helped us understand health issues for women and non-standard workers in the unionized workplaces. We also conducted interviews and discussion groups with 59 workers employed in part-time and casual jobs and gathered their input on these issues. We selected these individuals because of their experience in non-standard employment and resulting expertise in factors affecting women's occupational health. In this report, we are presenting the results of our analysis based on the interviews with union representatives, and discussion groups and interviews with workers.

Organization of the Report

This report contains a background section reviewing the literature regarding work stress. Based on our knowledge of the literature, we developed a model for this project, which represents the various factors leading to stress for female non-standard workers in casual and part-time work and the resulting health and workplace problems. There is a brief discussion of each component in the model: the symptoms of stress as an occupational health problem, the factors we identify from the literature as affecting stress and the predicted outcomes of stress. The methodology section includes a description of our project design, the population, sample and data collection process. It also provides information about the project participants and discusses the limitations of the methodology. Information gathered from the interviews with union representatives is described and summarized in Chapter 4. This is followed by the results of the interviews and discussion groups with the non-standard workers in the study. The conclusions and recommendations complete this report.

2. BACKGROUND

The Model

We developed a model for our research based on the recent available literature (Figure 1). Although previous studies have examined individual factors that affect the occupational health of women separately, an examination of these factors as a complete interacting system affecting women's health has not been done. We expected to find a connection between the occupational health of women and non-standard employment, and find that economic, legislative, workplace and individual factors work together to create stress for women working in part-time and casual jobs. Stress, in turn, results in health and workplace problems.

Our background summary follows with factors affecting stress: the economic factors, legislation or lack of it, non-standard work (part-time and casual work), psychosocial work factors in non-standard jobs, other working conditions in non-standard jobs, and demographic factors that affect stress. We should note that casual and part-time employment is an employment contract issue and would normally be placed under the working conditions factor. However, to highlight the unique effect of casual and part-time employment contract issues on female workers' stress, we examine casual and part-time employment separately. Then, we provide a summary on stress resulting in physical health and emotional well-being problems, and workplace problems.

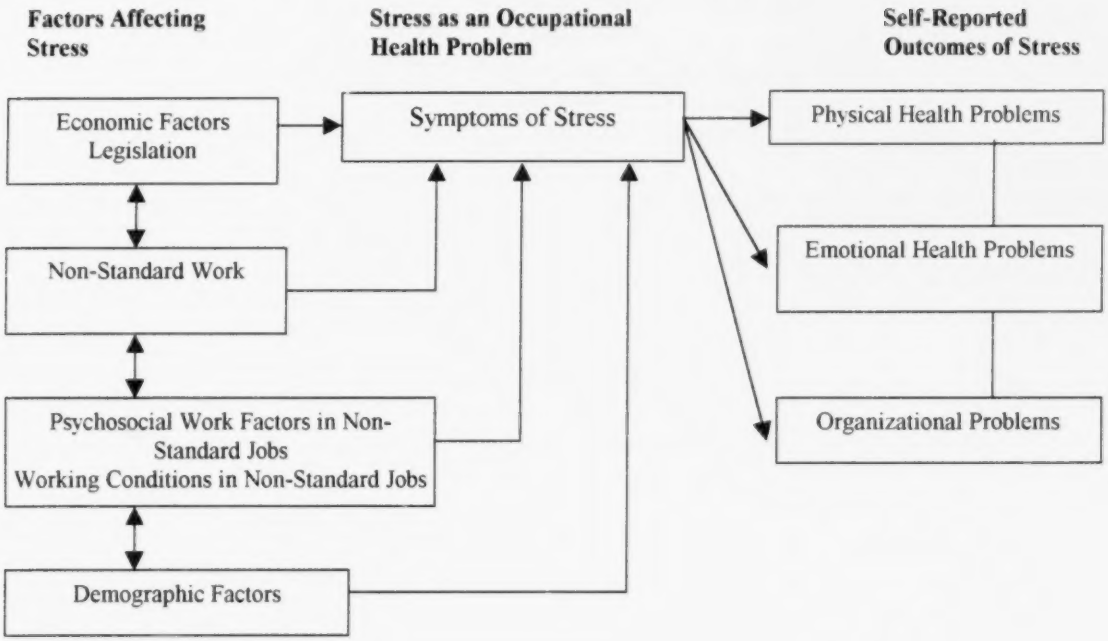
Stress as an Occupational Health Problem

Both paid and unpaid forms of work are important determinants of health. Research indicates that paid work contributes to women's emotional health problems of stress, anxiety and depression (Collins et al. 1997; Messing 1997; Walters and Denton 1997). Our previous research on women's health has identified non-standard jobs as a specific source of chronic stress and exhaustion for some female workers. Studies point out that stress as an occupational illness has both physical and mental effects on workers as well as organizational effects (Hales and Bernard 1996; Kahn and Byosiere 1992; Lowenberg and Conrad 1998; MFL 1996; Wilkins and Beaudet 1998). Furthermore, Buchanan and Koch-Schulte (2000) found that stress in part-time and low-paid employment can have both physical and emotional consequences for employees, ultimately leading to high levels of turnover.

Factors Affecting Stress

In light of the increase in non-standard employment in Canada, there is growing interest in the implications of non-standard work on the health, work and personal life of individuals. A number of factors affecting stress, as discussed in the literature, are explained below.

Figure 1: Occupational Stress for Women in Non-Standard Jobs



Economic Factors

Canadian society is undergoing rapid transformations that are having significant effects on the health of individuals, families, communities and institutions. Global economic restructuring is taking place, and the work environment is changing, with non-standard jobs becoming more common (Beiser et al. 1993; ILO 1998; Zeytinoglu 1999a,b).

Researchers point out that cutbacks in government programs, job instability and high rates of unemployment have resulted in an increased sense of financial insecurity for families. And, because the number of Canadians seeking full-time employment exceeds the number of full-time jobs available, a growing number of underemployed individuals receive lower wages and engage in less paid work than they desire or need (Hinton et al. 1999).

Another economic factor concerns the sector in which these workers are employed. The service sector in Canada and, within that, the retail trade sector, employs the largest number of non-standard female workers. In a fiercely competitive market, organizations are attempting to survive under new names and restructured forms. These changes are creating a chaotic labour market with constantly changing jobs, massive layoffs and employment insecurity for workers. Employment in the service sector is now polarized, with highly skilled and well-paid, often full-time jobs in information and computer technology service firms, as opposed to lower-skilled, low-paid, and mostly part-time or temporary jobs in the retail trade, including retail food stores (Zeytinoglu and Crook 1997).

Legislation

There is some coverage for non-standard workers under existing laws in Canada, such as the *Ontario Employment Standards Act* (OESA), 2000 (see Table 1). Under this legislation, for example, regular part-time workers have the same coverage as regular full-time workers. Elect-to-work employees (usually referred to as casual workers or contract workers) are covered for most of the provisions, with the exception of paid public holidays and termination notice/pay and severance pay. Near farm workers, however, are only covered for minimum wage, vacation with pay, pregnancy, parental and emergency leave, and termination notice/pay and severance pay. We are including information about the provisions for near farm workers, because some of the women in non-standard employment who participated in this study are working under this category. We also refer to the OESA, 2000, because all the participants in this study fall under the jurisdiction of this legislation. In addition, they fall under the *Ontario Occupational Health and Safety Act*, 1990. Women working in non-standard jobs have identical coverage to regular full-time workers under this legislation.

As discussed in detail in Zeytinoglu and Muteshi (2000b), problems have emerged with regards to the application of the legislation, particularly employment standards acts, for various types of non-standard work. In reality, workers in non-standard jobs rarely meet the continuous working hours or the permanent or stable relationship with the employer. In some cases, non-standard workers do not get benefits or certain rights in the workplace, because they do not work a sufficient length of time to access such benefits and rights. For example, in theory, non-standard workers are covered by pregnancy and parental leave provisions. However, because of their transient employment, these workers may not have been employed by one employer on a continuous basis for the required period of at least 13 weeks before a baby's expected birthdate. Thus, they may not qualify for pregnancy or parental leave. Likewise, non-standard workers are covered for maternity and parental benefits under the federal *Employment Insurance Act* (EIA), 1996. To be eligible for maternity or parental benefits, employees must show their regular weekly earnings have decreased by more than 40 percent, and they have accumulated 600 insured hours in the last 52 weeks, or since their last claim (EIA, 1996). Unfortunately, the eligibility criteria have created some problems for part-time and casual workers, who do not always have the insured work hours, because of their transient employment.

Non-Standard Work

Part-time and temporary work have always existed in Canada and, in fact, predate the standard "typical" work arrangement. However, what is new and challenging is the increase, particularly since the 1980s, in the proportion of non-standard work arrangements in newly created jobs. Labour force data from Human Resources Development Canada (HRDC 1996) showed that since 1976, 44 percent of total employment growth has been due to growth in non-standard employment. Lipsett and Reesor (1998) asserted that the "typical" full-time, permanent, nine-to-five, Monday-to-Friday job with one employer is now the work arrangement for only a third of the Canadian work force.

Table 1: Coverage for Non-Standard Workers under the *Ontario Employment Standards Act*, 2000

Provisions of OESA, 2000	Job Categories		
	Part-Time Employees	Elect-to-Work Employees	Near Farm Workers
Minimum wage	Covered	Covered	Covered
Hours of work	Covered	Covered	Not covered
Daily rest periods	Covered	Covered	Not covered
Weekly/bi-weekly	Covered	Covered	Not covered
Rest periods	Covered	Covered	Not covered
Eating periods	Covered	Covered	Not covered
Overtime	Covered	Covered	Not covered
Paid public holidays	Covered	Partially covered	Not covered
Vacation with pay	Covered	Covered	Covered
Pregnancy, parental, emergency leave	Covered	Covered	Covered
Termination notice/pay, severance pay	Covered	Covered	Covered

Various flexible work arrangements are used by both private and public sector organizations, and in the service and goods-producing sectors. Part-time, temporary, contract workers and home-based workers are typically found in the service sector. In contrast, the goods-producing sector is characterized by flexible work arrangements, such as hiring full-time workers on an overtime or shift basis, or contracting out work. What is more, employment in these sectors is further divided along gender lines; the majority of employees in the service sector are female, and male workers dominate the goods-producing sector (Zeytinoglu 1999a).

The increase in part-time and casual jobs in the retail trade has had a negative effect on working conditions in the sector. UFCW worker representatives at both the national and local levels gave a general overview of the situation with respect to part-time employment in retail food stores in Zeytinoglu and Crook's (1997) study. According to these representatives, it is now rare to find eight-hour shifts in cashier and clerical positions in many retail food stores. They reported that employers are cutting back hours whenever possible and eliminating rest breaks. Split shifts, which occur when an individual works in the morning from 8 a.m. to 12 noon and from 5 to 9 p.m. the same day, for example, are increasing in frequency in the workplace. Unfortunately, for female workers, the split-shift schedules make it difficult to manage both work and life responsibilities, particularly if they have dependants. The worker representatives further reported that split shifts often create stress and tiredness, especially when workers have several split shifts in different workplaces. Stress and tiredness occur because, in comparison to someone working eight consecutive hour shifts, the part-time worker may have increased work-related expenses for transportation and also have difficulty arranging child care and other family responsibilities. Although split shifts are prohibited in the collective agreements organized by the UFCW, non-unionized workers in retail food stores are still vulnerable to this type of scheduling arrangement.

Overall, in the retail trade, employment used to be characterized by full-time jobs with part-time workers being used to cover peak periods only, such as Thursday and Friday nights, and Saturdays. Now, full-time jobs in the retail trade are being replaced with part-time positions. Regardless of peak time periods, tasks in retail food stores are being done by part-time workers. Throughout the years, many female-dominated jobs (e.g., cashiers, bakery and deli-counter positions) have been converted to part-time positions. Similar developments did not seem to be taking place with respect to jobs in warehouses, which were predominantly male (Zeytinoglu and Crook 1997). It is clear the move to precarious non-standard forms of employment within the service sector and downsizing are primarily affecting women workers. Townson (1997) identified the increase in non-standard work as a long-term policy research issue with implications for women's economic autonomy and financial security.

Psychosocial Work Factors and Working Conditions in Non-Standard Jobs

Research indicates that employer commitment to workplace health and the safety of employees varies considerably in the retail trade. One key issue is that the shift toward non-standard forms of employment has been accompanied by a decrease in staffing levels in retail stores. Reducing staff levels results in job loss for some workers and places an additional strain on the retained members of the work force, who are then responsible for managing the workload of two (or more) individuals. These all affect the stress levels. Studies also show that psychosocial work factors (Collins et al. 1997; Denton et al. 1999; Messing 1997; Zeytinoglu et al. 2000), such as the lack of support from managers and co-workers and lack of control over work, increase stress for workers. In general, retailers have policies relating to harassment and sexual harassment. However, those policies often lack procedures for their implementation (Zeytinoglu and Crook 1997).

One concern about non-standard jobs is that they do not provide an equitable work environment for workers in comparison to their full-time counterparts. Previous studies found that part-time workers earn, on average, much less than their full-time counterparts, and fewer have access to benefits, including company pension plans and extended health coverage. Non-standard jobs are unprotected by employment and health and safety legislation (Quinlan and Mayhew 1999). Temporary/contract workers are also paid lower than full-time workers (Statistics Canada 1998). Since temporary/contract workers are often paid a "fee for services," the employer–employee relationship is essentially non-existent. As a result, temporary/contract workers are usually responsible for their own benefits coverage and tend to not qualify for employer-sponsored pension programs. In 1995, about 10 percent of the Canadian work force was employed in temporary jobs (Lipsett and Reesor 1998) and less than 20 percent were entitled to benefits, such as an additional pension and health plan, dental plan and paid sick leave (in comparison to approximately 60 percent of full-time permanent employees) (Statistics Canada 1998).

With respect to wages and benefits, the wholesale and retail trades have the lowest estimated average weekly earnings of all industries. In the retail food sector, wage rates in both unionized and non-unionized workplaces tend to vary according to tenure. Moreover, while the sector provides employees with access to some benefits, individuals in non-standard employment tend to fare even more poorly than their full-time permanently employed counterparts by receiving

lower rates of pay and access to fewer benefits. The literature on job security, training, promotion and career development points out that, for part-time and temporary/contract workers, job security and income security take priority over training. Since women dominate part-time positions in the retail sector, their disadvantageous position in terms of income and job security contributes to the inequality between female and male workers, and between full-time and part-time women workers (Zeytinoglu and Crook 1997).

For most workers entering the service sector work force in non-standard jobs, there is less job security and fewer opportunities for positions with stability than in the past. Particularly in non-unionized jobs, workers may have no assurance from their employers about how long their job will last. For example, temporary/casual employment trends have resulted in a growing number of individuals employed for set periods of time only, such as during the holidays or for the summer season. In comparison, unionized workers generally have more certainty about their employment status, because the terms of collective agreements usually guarantee a minimum number of hours or weeks of work and, often, temporary/casual jobs become permanent after a defined period (Hinton et al. 1999).

It is also well documented in the literature that part-time and other non-standard workers do not receive the same amount and quality of training as their full-time counterparts. Additionally, it is known that training opens the doors to other career prospects and, when workers compete for the limited company budgets for training, part-time, temporary and contract workers are often left out. Moreover, in divisions of the industry where women in non-standard jobs make up a large proportion of the total number of employees, very few, if any, opportunities for advancement are provided. Salespeople in non-food stores have limited opportunities to move up to store management positions. Within food stores, cashiers can move up to head cashiers, but there is little opportunity for upward mobility and advancement beyond the head cashier position. As a consequence, most workers in the retail sector can only achieve advancement by changing employers. Unfortunately, it has been shown that part-time workers are rarely considered for promotion, and only if there are no full-time workers available to fill the position, or if the part-time worker has been willing to work in a full-time job (Zeytinoglu and Crook 1997).

Research conducted by the UFCW (Hinton et al. 1999) indicates that working conditions for women in non-standard jobs are increasingly untenable, with workers being forced to accept lower rates of pay and few benefits to remain employed. For example, most workers in part-time and casual jobs in this sector are excluded from workplace benefit programs, such as pension plans, dental plans or other medical coverage. Unfortunately, because these employees are often working on an "on-call" basis and are required by the employer to be available for work on short notice, it is extremely difficult for them to seek better employment (Hinton et al. 1999). Nevertheless, unionization has been very advantageous to workers with respect to wages and benefits. In 1997:

> unionized female part-time workers in Canada earned 94.3 percent of the hourly wage of unionized female full-time workers, while non-unionized female part-time workers earned only 75.5 percent of their non-unionized

female counterparts (Kumar 1998). In this same year, 86.6 percent of unionized full-time workers and 56.7 percent of unionized part-time workers were members of a pension plan, which far exceeds the pension coverage rate of 7.5 percent for non-unionized part-time workers (Jackson 1998). The extended health care plan coverage rate for unionized full-time, unionized part-time, and non-unionized part-time workers was 88.9, 47.8, and 9.0 percent, respectively, in 1997 (Jackson 1998: 173-174).

Demographic Factors

Adult women (25+ years) occupy 70 percent of part-time work positions in the country (Statistics Canada 1998) and 68 percent of involuntary part-time work positions (HRDC 1996). Statistics Canada (1998) also identified youth (15 to 24 years) as a large group in the part-time work force, as indicated by their 35 percent share of these positions in the country in 1997. From these statistics, it is clear there is a disproportionately high share of women and young people in non-standard jobs.

This literature suggests that in the restructuring economy of Canada in the 1980s and 1990s, adult males fared well. They are more often employed in permanent full-time jobs, and women, in their youth and adult life, occupy a larger percentage of the part-time and temporary/contract positions. Non-standard work arrangements place women in a secondary position not only in workplaces but, as an extension of that, in their personal lives. The less they earn, the more they depend for their survival on others — their spouse, family or the government. The less job security they have, the more they are prone to poverty when working and, in old age, the more they experience health problems (Zeytinoglu et al. 1999).

The work force in retail food stores consists of two groups: middle-aged women (between the ages of 34 and 55 years) with children or single mothers (24+ years of age), and female and male students (16 to 24 years of age). These two groups have different employment goals and expectations. While middle-aged women and single mothers consider employment in retail food stores as their career, students consider employment in retail food stores as jobs to support themselves while they study to pursue other careers. Each group of workers has to deal with personal life responsibilities (juggling work and home life, taking care of children or schoolwork) while working in non-standard jobs (with inconsistent schedules and hours). There is also an occupational division of labour in retail workplaces by gender; almost all supervisory and managerial positions (full time, relatively well paid) were held by men. Male employees tend to work in warehouse departments and as stock clerks and meat cutters. In contrast, women are generally in cashier, store clerk and bakery jobs, which are also the lower-paid and part-time positions (Zeytinoglu and Crook 1997).

Self-Reported Outcomes of Stress

There are three ways in which the stress that non-standard workers experience from their jobs can have an effect: the physical being, the emotional well-being and the organization. Work stress can have adverse effects on the physical ability to function well. Aspects of non-standard work, such as long shifts and very short breaks, and the type of tasks typically found

in the retail industry, such as heavy lifting and repetitive motions, can lead to a variety of physically debilitating results, compounded by split shifts and the elimination of rest breaks (Zeytinoglu and Crook 1997). The possible physical manifestations of work stress include arthritis, heart disease, migraines and headaches, and musculoskeletal disorders.

For women in non-standard jobs, the work-related stress can affect their emotional health and well-being. In the retail sector, the nature of tasks combined with the daily interaction with customers and co-workers can reduce job satisfaction, self-esteem and motivation. Such outcomes can be a result of many of the factors described in the model. Research shows that work-related stress is highly associated with low job satisfaction, decreased levels of self-esteem and motivation (Walters and Denton 1997; Zeytinoglu et al. 1999).

The physical health and emotional well-being outcomes of stress can result in adverse effects on the employing organizations. Employers and unions need to understand the stress that women in non-standard employment face — the difficulties placed on these workers and how this stress affects the organizational and economic aspects of employment. Stress in part-time and low-paid employment can have both physical and emotional consequences for employees, ultimately leading to high levels of turnover (Buchanan and Koch-Schulte 2000). Other consequences of work stress include higher levels of absenteeism, a higher propensity to file grievances, lowered workplace morale and the willingness to engage in conflict with co-workers or management (this includes strike activities).

3. METHODOLOGY

Research Design

This project uses a qualitative research methodology (semi-structured interviews with union representatives, semi-structured interviews and discussion groups with workers). We take the female worker as the unit of analysis. Because this is a qualitative exploratory study, we do not identify statistically significant interactions between factors, we are interested in the rich information that emerged from the discussion groups and interviews. We analyze stress in the work environment as a complete, interacting system of factors, and we assess stress based on what the respondents tell us from their perspectives.

The research design is aimed at qualitative information allowing for an overall analysis of the work-related stress phenomenon. It gives voice to women working in non-standard jobs and attempts to learn from their experiences. Unlike quantitative data, which aims for total objectivity by eliminating outside factors and issues, a qualitative approach allows us to understand the context of the data gathered from the interviews and discussion groups, and to present this rich information in a meaningful way. The qualitative approach gives voice to participants acknowledging the value of their experience. It also provides the readers with a more complete understanding of the problems and issues with regard to stress that non-standard female workers experience within the retail sector.

Population and the Sample

The research population in this study consists of women working in part-time and casual jobs in Canada: eight members of the UFCW Canada who are occupational health and safety (OHS) representatives of the retail food stores and 59 workers in non-standard jobs. The intermittent and unpredictable schedules of non-standard workers make it almost impossible to reach a larger population given the time constraints and resources we had. We consider the achieved sample size of 59 in a qualitative study, where similar themes emerge in different discussion groups and interviews, as sufficient to provide policy recommendations. A sample size of 59 is respectable, as long as the themes that come up in the meetings are consistent (Lee 1999; Marshall and Rossman 1989), which occurred in our study. The UFCW Canada members were selected for this study because this union has a large percentage of members in non-standard jobs. The sample includes non-unionized workers as well, who provided us with information about their experiences in non-standard employment, in smaller workplaces and in workplaces not covered by collective agreements. This study focusses on the retail trade (a female-dominated sector) and casual and part-time work by sampling from a variety of retail trade outlets that rely on female workers for the non-standard jobs.

In accordance with UFCW policies, this study was open to all workers regardless of gender. Thus, all workers who wanted to share their experiences of women's occupational health issues in non-standard employment were allowed to participate in the discussion groups and interviews. For this reason, the sample includes three male workers, and eight female workers

who were employed in full-time jobs at the time of data collection. We felt these individuals could provide us with some additional insight on how females in non-standard work are treated.

Data Collection

Interviews and focus groups were used to collect data. Because the term "focus group" was somewhat confusing to our sample, we refer to it as a "discussion group" in this project. We collected data from workers in Hamilton (Statistics Canada census metropolitan area), plus St. Catharines and Kitchener/Waterloo in Ontario. All those who participated in this project work in retail trade. They learned about this project from notices posted in their workplaces, from their union steward or occupational health and safety representative, and from telephone contact with the first research assistant. Our primary contact has been the union and most of our participants were female union members working in a variety of organizations in the retail trade. We went through the union to reach women workers because, in our experience, this has been the best approach to contact non-standard workers. A few participants were employed in non-unionized retail establishments in the Hamilton area. We contacted those participants through connections of research participants and researchers.

We (i.e., the principal investigator and first research assistant) conducted the interviews with union members who were OHS committee representatives. The goal was to develop an understanding of health issues for women and non-standard workers in the unionized workplaces. We also conducted interviews and discussion groups with workers to gather their input.

During the discussion groups and interviews, each participant was given the project information package, then asked questions and invited to elaborate on the type of work they did, what they liked and disliked about their job, the symptoms of and factors affecting their stress, how stress affected them and their workplace, and the changes that could be made to reduce their stress and improve their health and that of other workers. Each interview took about one and a half hours and was tape recorded. Each discussion group took about two hours and was also tape recorded. The interviews in coffee shops were not tape recorded due to background noise; instead, the research assistant took detailed notes. The telephone interviews were also not tape recorded and the research assistant took detailed notes. At the end of each interview and discussion group, participants were asked to fill out a brief, demographic questionnaire and given $20 as an honorarium to cover the costs of attending the meeting (e.g., child care and transportation costs). The three telephone interview participants were mailed the project information package. The tape-recorded interviews and discussion groups were transcribed between July and November 2001.

Interview and Discussion Group Questions

We asked research participants the questions in tables 2 and 3.

Table 2: OHS Representative Questions

1. Can you tell us about your union and this local? What type of services do you provide to members of this local?
2. Can you explain your involvement in the OHSC and your role as a representative?
3. What type of health problems do your members have? What do you think are the causes?
4. Do you think your members have experienced stress in the last six months (or is it an ongoing problem)? Have you seen any of the following symptoms of stress in your members or heard them talk about any of these things?

   Stress Scale: exhausted at the end of the day, headaches or migraines, not able to sleep through the night, felt like crying, no energy on the job, burnt out, yelling at people, felt like there is nothing more to give, difficulty concentrating, angry, helpless, not in control of one's life, irritable and tense, dizzy.

   Are the members complaining about these symptoms (all the time, some of the time, or not at all)?

   Is it you, who sees these things in workers (all the time, some of the time, or not at all)?
5. What are possible reasons for people in your workplace to be stressed? What are the probable causes of this stress?
6. What happens to workers as a result of stress? Are there any physical health problems as a result of stress?
7. Are there any physical health problems not related to stress? What causes those health problems? Can you give me an example of the causes (i.e., being in a hot or cold work environment)?
8. Coming back to stress, how do you think this affects workers' job satisfaction, motivation and self-esteem (emotional health)?
9. Outside of stress, do you think there are any other things affecting workers' job satisfaction, motivation and self-esteem (emotional health)? What causes these problems? Can you give me an example of the causes (i.e., working in a dark, dingy environment, physical/sexual/personal harassment at work)?
10. How do you think worker stress affects the workplace? Are there any workplace problems, such as absenteeism, the staff turnover rate, a high rate of grievances, willingness to get into conflict (with other workers, with supervisor, go on strike)?
11. Do you think any of these workplace problems are caused by something other than stress? What else causes those problems? Can you give me an example of the causes?
12. How do non-standard employment (part-time and casual work) and all the other factors that we discussed work together to affect stress?
13. Are there any other factors you can think of that affect the stress of workers?
14. What is the employer doing to promote workplace health? What are you (the union) doing to promote workplace health?
15. If you could make any changes in the workplace in which your members are employed to reduce stress and improve the health of workers, what recommendations would you give?
16. Is there anything else you would like to add to this interview?

Table 3: Discussion Group/Worker Interview Questions

1. Can you tell me about yourself? What type of work do you do?
2. What do you like about this work? What don't you like about this work?
3. Have you experienced any stress related to your work in the last six months (or is it an ongoing problem)?

   Stress is generally defined as the following symptoms. Have you experienced any of these things (all of the time, some of the time, or not at all)?

   Stress Scale: exhausted at the end of the day, headaches or migraines, not able to sleep through the night, felt like crying, no energy on the job, burnt out, yelling at people, felt like there is nothing more to give, difficulty concentrating, angry, helpless, not in control of one's life, irritable and tense, dizzy.
4. What are possible reasons for you to be stressed at work?
5. Do you have any physical health problems as a result of stress?
6. Coming back to stress, how do you think it affects your job satisfaction, motivation and self-esteem (emotional health)?
7. How do you think your stress and the stress of other workers affects the workplace? Are there any workplace problems, such as absenteeism, the staff turnover rate, a high rate of grievances, willingness to get into conflict (with other workers, with supervisor, go on strike) related to stress?
8. How do you think working part time or on a casual basis and the other factors that we discussed work together to affect your stress?
9. Are there any other factors that you can think of that affect your level of stress?
10. If you could make any changes in your workplace to reduce stress and improve your health and that of other workers, what recommendations would you give?
11. What types of workplace health problems do you have that we haven't discussed yet? What do you think are the causes?
12. What is your employer doing to promote workplace health? What is the union doing to promote workplace health?
13. Is there anything else that you would like to add?

Analysis of the Data

The contents of the transcribed interviews with the union representatives were analyzed manually, because of their small number, by the research team. For the discussion groups and interview transcriptions, the principal investigator developed a coding scheme. Each transcription was coded by the second research assistant under the principal investigator's supervision. The principal investigator also coded the data. There were no major discrepancies between the two sets of codes. This qualitative information was analyzed for common themes and emerging issues. QSR-N5, a qualitative data analysis computer program, was used for the data analysis of the transcribed discussion groups and worker interviews. (See Appendix C for the sample coding scheme.) A report for each theme and sub-theme was then prepared. The reports were read by both the principal investigator and the second research assistant, and samples were selected for inclusion in the report.

Research Ethics Compliance

We followed the *Tri-Council Policy Statement: Ethical Conduct for Research Involving Humans*[1] in all aspects of this research project. In accordance with this policy statement, the responses to demographic questionnaires and all interview data have been kept in a locked cabinet. The union representatives and discussion group/interview participants have been given a copy of, or given access to, all questions before participating in the project.

Project Participants

OHS Representatives

Eight OHS representatives from unionized food store and retail establishments participated in key informant interviews for this project. Seven of the OHS representatives completed demographic questionnaires. We report on the characteristics of these seven individuals in Table 4. Our sample consisted of mostly women, married and supporting two to four dependants (young or adult children, elderly parents) living in their homes. Most of the OHS representatives were between the ages of 30 and 55 years. On the whole, the sample was of a healthy group of workers who were satisfied with their jobs, although they described their jobs as being somewhat stressful. With respect to occupation and employment tenure, the sample varied. The participants in the OHS interviews were employed as a customer service representative, truck driver/delivery crew member, service and department clerks, a cashier, photo lab technician and a stock handler. Half the sample had been working in their occupation for more than 20 years. All the OHS representatives in the study had experience in non-standard employment, although four were employed on a full-time basis and seven were permanent employees in their workplaces. Three representatives were working in part-time jobs and one indicated she was a temporary/casual employee. Two of the eight representatives interviewed held second jobs in order to obtain full-time work hours or the hours they preferred to work. As is typical of work arrangements in the sector, six of the representatives were paid on an hourly basis; only one received a salary. Furthermore, all these individuals had significant experience working in the retail trade, having been employed for between seven and thirty-seven years in the sector. Finally, the sample was a racially and ethnically homogenous group of people. None self-identified as members of racial and ethnic minorities; all were more comfortable speaking and reading in English than in another language. One was an immigrant.

Discussion Groups and Interview Participants

We collected data from 59 workers who participated in discussion groups or interviews. Forty-one of these workers were UFCW Canada members and the rest were non-unionized workers. While most worker participants in this project were female, three men attended discussion groups and shared their knowledge of women's occupational health issues in non-standard employment. All the participants had experience in part-time and casual jobs in food stores or in retail establishments, such as clothing stores, garden centres and beer stores. Most respondents were young, single and without dependants. They were well educated and many had qualifications that exceeded the requirements for the tasks performed at work. Their self-reported health was at least good, though the majority self-reported job stress. They were mostly satisfied with their jobs. Tenure in the occupation was low. Many worked part time and many were in permanent jobs. They were overwhelmingly hourly paid

workers. Some had additional employment to make up full-time hours. Many worked in shift jobs. The respondents were overwhelmingly homogeneous in their ethnicity and language spoken. Table 5 provides further information about the worker participants.

Table 4: Demographic Characteristics of the OHS Representatives

Demographic Characteristic	OHS Representatives
Gender	Female = 5, Male = 2
Age group	29 years or younger = 1 30-55 years = 5 56 years and older = 1
Marital status	Married/living common-law = 6 Separated/divorced/widowed = 0 Single (never married) = 1
Number of dependants (young or adult children, elderly parents)	No dependants = 2 2-3 dependants = 4 4 or more dependants = 1
Self-reported health	Excellent = 1, Very good = 3, Good = 2, Fair = 1
Self-reported job stress	Very stressful = 1, Stressful = 2, Somewhat stressful = 4
Job satisfaction	Satisfied = 4, Neither satisfied nor dissatisfied = 3
Occupation	Customer service representative, truck driver/delivery crew member, service clerk, hot deli clerk, cashier, photo lab technician, stock handler
Tenure in occupation	0 – 5 years = 2 6 – 10 years = 1 20 – 30 years = 3 31 – 40 years = 1
Length of employment in the retail trade sector	0 – 10 years = 1 11 – 20 years = 1 21 – 30 years = 4 31 – 40 years = 1
Employment status	Permanent full time = 4 Permanent part time = 2 Temporary part time = 1
Wages	Salary = 1, Per hour payment = 6
Additional employment (working in more than one job to have full-time work hours or hours that they prefer to work)	Yes = 2 No = 5
Immigrant status (i.e., born outside of Canada to non-Canadian parents)	Yes = 1 No = 6
Total	7 respondents*

Note:
*One OHS representative did not complete the demographic questionnaire.

Table 5: Demographic Characteristics of Discussion Group and Interview Participants*

Demographic Characteristic	Discussion Group/Interview Participants
Gender	Female = 52, Male = 3
Age group	29 years or younger = 36, 30-55 years = 16, 56 years and older = 2
Marital status	Married/living common-law = 18 Separated/divorced/widowed = 1 Single (never married) = 36
Number of dependants (young or adult children, elderly parents)	No dependants = 39 1 dependant = 3, 2 dependants = 7, 3 dependants = 2 4 or more dependants = 2
Education completed	University or college (attended or completed) = 22 High school (attended or completed) = 28 Lower than high school education = 4
Self-reported health	Excellent =11, Very good = 23, Good = 22
Self-reported job stress	Very stressful = 1, Stressful = 14, Somewhat stressful = 32 Not very stressful = 8, Not at all stressful = 1
Job satisfaction	Very satisfied = 3, Satisfied = 26, Neither satisfied nor dissatisfied = 22 Dissatisfied = 4, Very dissatisfied = 0
Tenure in occupation	0 – 5 years = 43 6 – 10 years = 5 11 – 20 years = 3 21 – 30 years = 4
Length of employment in the retail trade sector	0 – 5 years = 30 6 – 10 years = 10 11 – 20 years = 5 21 – 30 years = 8
Employment status	Full time = 8 Part time = 48
	Permanent = 38 Temporary (casual) = 15 Seasonal = 2
Wages	Salary = 1, Per hour payment = 52, Other = 2
Additional employment (working in more than one job to have full-time work hours or hours that they prefer to work)	Yes = 17 No = 38
Shift work	Yes = 42 No = 12
Racial or ethnic minority	Yes = 3 No = 53
Immigrant status (i.e., born outside of Canada to non-Canadian parents)	Yes = 6 No = 49
Total	56 Respondents**

Notes:

* Three respondents did not fill out the questionnaire.

** Some answers have fewer than 56 responses because some questionnaires were incomplete.

Limitations of the Methodology

In most research projects of this type, there are some limitations of the methodology selected. However, these limitations can also be a source of strength. The qualitative methodology we chose allowed us to contact only a small number of individuals. Interviews and discussion group methodologies allowed us to obtain detailed information and explore the interrelationships among factors affecting the occupational health of women in non-standard employment in a holistic manner. We chose to contact unionized workers through UFCW Canada locals, because this gave us union assistance and support in gaining access to members in non-standard employment. In our principal investigator's previous research, the same assistance had not been received from individual employers in the competitive service and retail food trade. There is ample research evidence that unionized workers have better pay and benefits, and better working conditions than non-unionized workers. Thus, our sample of unionized workers most likely has good working conditions. Therefore, we believe the sample is biased toward those working in better working conditions than exists in many workplaces. Sampling from workers represented by the UFCW Canada has given us the additional advantage of including individuals from a variety of different establishments in our research, and helped us represent the diversity of female workers. We also sought to include non-unionized workers using a "snowballing" sampling technique. This allowed us to access individuals in non-unionized, worse off and more marginalized workplaces. At the same time, we had to keep in mind that all these individuals were self-selected in the research. Thus, although our findings are reliable and valid for the participants in this study, more studies are needed to support the findings. Although we did not focus on a single workplace, our results can be similar for workers in the service and retail sector, where non-standard work is predominant, across organizations and the entire country.

4. ANALYSIS OF INTERVIEWS WITH UNION REPRESENTATIVES

In this analysis of the OHS interview data, we provide information about the role of the OHS committees and the responsibilities of the representatives in their workplaces. Second, we discuss the health problems of workers as identified by the eight representatives. This chapter also includes information about the factors affecting stress in workers, the manifestations of stress as observed by the OHS representatives and the physical health problems of workers that are unrelated to stress. We include quotes from the OHS representatives; each representative's personal code is included at the end of the quote.

Union Services to Members and the Role of OHS Representatives

According to the representatives, the UFCW Canada provides a number of services to its members. The representatives noted that the union provides support to workers when they have problems with management, negotiates collective agreements with management about the wages, benefits and employment conditions for workers, offers health and safety courses to workers in addition to other training and skill-building educational initiatives, and has recently implemented a program, which provides assistance and support to workers with personal problems.

With respect to the role of the OHS committees and their own responsibilities in the workplace, all the representatives described very similar involvement. Both the certified and the non-certified representatives who participated in the interviews spoke of working closely with store managers on any health and safety problems, participating in health and safety training through the local union, going on monthly inspections of the workplace to make sure each department uses the proper health and safety policies and procedures, and meeting with the store manager and other members of the committee every three months to go over any accidents, health and safety concerns, or other related issues that have not been addressed in a timely manner by the company. The OHS representatives also indicated they are responsible for contacting the local union or the Ontario Ministry of Labour if the company does not resolve a health and safety problem adequately or if something in the workplace is posing a serious and immediate risk to the health and safety of workers.

Of note, despite monthly inspections and regular committee meetings, several OHS representatives spoke of the slow process for addressing health and safety issues in the workplace on the part of the employer. One OHS representative explained this process in detail.

> *I meet with the company once every three months at a formal meeting. It usually lasts half a day. There's four people that meet together at that point. If there's any outstanding issues that the membership wants to bring up or things that they feel would benefit the employees then they bring it up at that time. Quite often, it's just things that the company has failed to address or*

> *it's taking much too long in addressing and the process doesn't seem to speed it up. Ah, quite often it seems that the Ministry [of Labour] is called in because the process doesn't work the way it's supposed to, I don't think. There are issues that are...even though you're addressing them, they'll take three months, six months, nine months before the company takes enough action to get a resolution to the problem. Whereas, sometimes the membership feels that, you know, it would be faster if we went straight to the Ministry [of Labour]* (OH2).

The comments from the OHS representatives suggest that management commitment to workplace health and safety is tenuous. There are the legally required joint union–management OHS committees, and the establishment of health and safety policies in the workplace demonstrates employer interest for the well-being of workers. However, the slow or inadequate resolution process for health and safety issues is possibly indicative of insufficient procedures for policy implementation. Another representative cites economic factors as the cause of employer inaction when it comes to occupational health and safety issues.

> *Bottom line, and that is a major, major point right now. It's [the bottom line], although [the employers] say health and safety is very important, and the workers are very important. What it really comes down to is with one against the other [the bottom line vs. the health and safety of workers], which one is going to win? And the bottom line is going to probably be the winner. We try and tell the workers it shouldn't be that way, and your health and your safety is important, but...* (OH5).

The Nature and Causes of Occupational Health Problems in Retail Food Stores

In responding to our open-ended question of the nature of health problems in the workplace, the OHS representatives spoke of several health problems which members commonly experience. All eight mentioned repetitive strain injuries as one of the major, most prevalent health problems in their workplaces. In particular, tendonitis, carpel tunnel syndrome and chronic pain due to soft tissue damage in the back, shoulders, wrists and elbows were highlighted by the representatives as compromising the health of workers. Most of the representatives noted that repetitive strain injuries are found in all food retail departments, although cashiers, front-end staff, meat wrappers and service clerks are especially susceptible. It is important to note that women part-time and casual employees dominate the cashier, front-end staff, and service clerk positions in these retail food stores. Thus, it is mostly women in non-standard jobs who are likely to experience the repetitive strain injuries described by the OHS representatives. This type of injury was attributed to the repetitive nature of jobs in most departments (constantly twisting and lifting for cashiers, similar range of motion for bakery staff and meat cutters, continual lifting of heavy objects, twisting, bending and reaching for retail factory workers), and the non-ergonomic design of most workstations (e.g., workplace equipment that has been designed to fit a generic male body

and creates strain on women workers' bodies, including the non-adjustable tills at the checkout, and one-size-fits-all meat-cutting machines), which cause back problems.

In addition to repetitive strain injuries, two OHS representatives identified cuts from knives as a health issue for deli, produce and meat department workers. Migraine headaches, which were attributed to eye strain from the new lighting system in two stores and to stress from management, customers and co-workers in another store, were also mentioned by two representatives. One individual noted that members in her workplace slip and fall quite frequently because of poor housekeeping in the produce department. Last, three representatives indicated that stress is a major health problem for their co-workers. These representatives attributed stress in the workplace to working with customers on a daily basis (sometimes customers are extremely abusive verbally to workers), and to tension between workers and management.

Very significantly, one representative noted that repetitive strain injuries in the workplace are frequently exacerbated by workers ignoring the problem until serious damage has occurred.

> *The repetitive strain injuries, you know, they're so...damaging to the body, where we have some people that end up being off [work] for a very long time. Sometimes, I think what happens is— I've seen over the years — where people, they are injured and you just work with it. You don't report it or you don't deal with it at the earlier stages. And then by the time, you know, you're working with it, then it's almost too late* (OH8).

The reasons cited by this representative for workers ignoring their injuries are a lack of certainty that the injury is 100 percent work related and the fact that workers don't necessarily make the connection between the injury and something in the workplace.

Another representative noted that some workers do not feel safe reporting their health concerns and injuries to employers for fear of repercussions, or they are preoccupied with trying to complete their workload and don't take the time to address their health issues with management.

From the interviews with the OHS representatives, it is clear that more training and education for workers and management in the retail food trade are needed on occupational health, repetitive strain injuries and healthy work environments. Recognition of the prevalence and seriousness of tendonitis, carpel tunnel syndrome and soft tissue damage due to repetitive overuse is badly needed in the unionized workplaces where the OHS representatives who participated in this study are employed. The significance of repetitive strain as a work-related health issue should be stressed by the union in future occupational health and safety training sessions to prevent injury and preserve the health of members. Furthermore, given the prevalence of female workers with part-time and casual jobs in both the retail workplaces and in the specific departments highlighted by the OHS representatives as having a high incidence of these injuries, it would be valuable for the union to stress women's unique risk for repetitive strain in health and safety educational initiatives.

The Experience of Stress at Work

When asked about stress, all the representatives indicated that employee stress is an ongoing problem for women and non-standard workers in their workplaces. The representatives mentioned witnessing the following symptoms of stress in workers quite frequently: feeling exhausted at the end of the day, having migraines and headaches, feeling like crying, yelling at people or feeling like yelling, anger, having no energy, feeling burnt out, having difficulty sleeping, and feeling irritable and tense. The representatives also emphasized that they witness these symptoms most often in women with part-time and casual jobs.

> *Many [symptoms of stress] are present on a daily basis at our place of employment. A prime example was today, even, at work, where the company has cut back so fine the number of employees, part time and full time, that they can't get all the work done, and they're expecting people to work overtime on a daily basis, and people are exhausted because of the physical nature. Migraines and headaches, I think, is something that does come about, mostly through the tension that's created at work. People are feeling burnt out and lacking energy due to the fact that, like, on a daily basis, myself, I would lift 800 to1,000 cases of beer a day. And you would just...feel like you're drained by the end of the day after doing it day after day. There are a lot of shouting matches at work between employees, between management, and that creates a lot of tension and stress. Not only for those who are involved in it, but for those who are around as well* (OH7).

> *Definitely being exhausted at the end of the day, because, especially with cashiers who are — although our whole workplace, nobody ever sits. It is clearly standing, walking. But cashiers, it's just standing. And so by the end of the day, you really are exhausted. And, in fact, we just did a scale on how much a cashier has to lift during a four-hour shift, and they lift about 4,000 kilos during a four-hour shift. So that in itself is exhausting. And because of repetitive strains, yes, [the cashiers] very often don't sleep well at night because of the pain. And, I think everybody, because of the pressures of the job, they need to get more work done in a shorter period of time, they get burnt out* (OH5).

In general, the representatives reported they became aware of worker stress through a combination of witnessing the symptoms themselves and hearing workers talk about the symptoms.

Reasons for Stress at Work

In addition to learning from the OHS representatives that stress is a common and significant health issue for female part-time and casual employees in the workplace, we discovered that the possible reasons for the stress are numerous, but fall into specific categories: casual and

part-time work and other employment contract issues, the physical work environment, the psychosocial work environment and demographic factors.

Non-Standard Work and Employment Contract Issues Affecting Stress Levels
Casual and part-time employment was identified as a factor affecting stress for some women workers, because the possibility of acquiring a full-time position in the workplace is very unlikely and employers, in general, tend to frown on workers juggling multiple jobs.

> *Some try to juggle part-time jobs. Um, [the employer] tends to frown upon that because they don't feel they're getting all that they can get out of the worker. Occasionally, some of them work within the store environment as well as the warehouse — management stopped calling them in because they feel that they don't need the work [in the warehouse], they've got work in stores. But the stores aren't giving them the same hours* (OH2).

> *So we have a large number — I don't know if it would be half of them — but a lot of them, it's juggling two jobs and there's even a couple that have three jobs that, in order to have a steady income, they have to work the three jobs to make ends meet* (OH6).

The uncertainty and insecurity of part-time and casual jobs were identified as another source of stress for women workers.

> *I think [part-time and casual workers] experience as much or more stress because of [non-standard work], because of the fact that...the employer can't guarantee, and they have no way of knowing, how many hours they're going to get in the future. They don't know if the job's going to be there, and they know that this is, a lot of them get hired because this is a busier time of the season, and there's an uncertainty of not knowing how long the job will last, or how many hours they'll get. I think that part-time help notices it and feels it more, a stress level of the uncertainty of...just what the future holds for them* (OH7).

The precariousness of non-standard forms of employment, with lower rates of pay and, sometimes, a complete absence of guaranteed hours of work, is well documented. While all workers are concerned about job and income security, unions are especially protective of these rights, and workers in unionized workplaces are at an advantage over non-unionized workers with respect to these factors. Thus, although it is not surprising that the female part-time and casual employees from workplaces organized by UFCW Canada experience stress because of job insecurity, it is probable that women workers in non-standard positions from non-unionized workplaces experience even greater anxiety and stress symptoms.

Furthermore, the odd hours that part-time and casual employees work, in comparison to the more regular schedules of full-time permanent employees, was also identified as a factor contributing to stress in women workers.

> *Definitely part time [is a source of stress], because of the odd hours they work. Um, Our stores are open from 8 in the morning until 10 at night. And so you can be working anywhere from a four- to a nine-hour shift on any of those days. And of course it could be that you worked until 10:00 one day and had to be back for 8 in the morning, depending on how your schedule goes. And, so that's a problem* (OH5).

The comments of this OHS representative support the rarity of eight-hour shifts in cashier and clerical positions in retail food stores and the commonality of split shifts. These types of schedules create difficulties for female workers in managing their life and work responsibilities, particularly if they have dependants. They also create stress and fatigue. Although split-shift schedules are prohibited in the collective agreements organized by the UFCW Canada, it is clear that union members, particularly women, still suffer from the irregularity of work schedules in part-time and casual jobs.

Two OHS representatives discussed wages as a contributor to stress for new employees in non-standard jobs. This is largely a result of the new wage progression in many retail food stores. In the past, it took employees five years to get to the top rate of pay. Now, it takes the average worker eight or more years to achieve the top rate of pay, because the starting salary is now only minimum wage, and raises are granted based on the number of hours worked, not length of employment. New employees with low seniority are only scheduled to work a few hours a week; therefore, it takes them an extremely long time to have worked enough hours to be eligible for a raise, which is extremely disheartening.

> *But you're working next to somebody that is earning a lot more than you are, because they've been around longer, but they're still doing the same job you're doing.... It used to be that you could get to top rate [of pay] in five years. Now, it takes about eight or nine.... Now wage increases every...once every 500 hours, and then went up to 750 hours, so you see that stretches it out* (OH5).

> *You have people who have been here for six years who are making $16 an hour. You have people who have been here for seven years making $12 an hour. Basically, what it boils down to is that you're getting your foot in, how many hours you're able to work, whether you have children, whether you have a husband to take care of* (OH4).

Two representatives noted that non-standard employees in their workplace earn half the wages of full-time employees, which makes the part-time and casual women workers feel less valuable and makes their living conditions less tolerable, because they're trying to survive on half the money.

> *Some people have been working there 14-15 years full-time [hours], and some of them even working close to 40 hours a week at a part-time wage. And that again causes a lot of stress, I think, and anxiety within [the workers in*

> *non-standard jobs], because they see everybody else doing the same job they're doing for triple the pay that they're getting, and yet they're not being considered for being hired [for full-time permanent positions]* (OH7).

Two OHS representatives said the lack of career development or opportunity for promotion is stressful for the members in non-standard jobs in their workplace.

> *The fact that we're looking at a company that hasn't hired full-time in numerous years. There doesn't seem to be a whole lot of light at the end of the tunnel for these people. They really need the work, they need the job, they don't want to be on welfare, they don't want to be on assistance, they just want to contribute to society and they're not. they're given the opportunity but on a part-time basis.... There's just no...future for them, and they can see that.... It doesn't appear to be, for numerous years, any hope that they'll get a full-time job. Not with the company downsizing* (OH7).

> *The likelihood of part-time people that are [at the workplace] getting on full-time is basically non-existent. So for them to consider it will be a possibility — it's kind of fruitless, and they realize that after a few days, a few months, certainly within a year. I mean, even the last hope sort of dims after that. But usually people figure that out pretty quickly* (OH2).

Psychosocial Work Environment Affecting Stress Levels

In the category of psychosocial work factors, control over work was identified as a source of stress for non-standard female workers in one workplace.

> *Part time you have no control over it, you have no idea when you're going to be working, and they can call you 15, 20 minutes before and expect you to work. And if you don't show up, then they stop calling you after a while. It's not unusual. Even now I occasionally get phone calls at six o'clock in the morning, you know. "Somebody didn't show up, can you come in?" It doesn't happen often, but for the part-time people, if they got that call, they would either have to, you know, have to show up or expect to not be called. And eventually it would be: "Well, we just don't need you"* (OH2).

Psychosocial work factors also came up in several other interviews. One representative commented that in her workplace, employees do not care about each other or operate in a team environment. Rather, they are only concerned about making money. This representative also spoke of all workers in her workplace feeling unappreciated by their supervisors. Likewise, another representative connected the stress from the lack of supervisor support to the occupational division of labour in the workplace by gender.

> *I find in this store, stress levels are higher in a female employee than a male employee. I really do. Actually, I find that, I've been to all the stores, and I find that [is the case] in most stores, in this particular job.... In some ways,*

> *in this organization, I feel that men get treated better; however, from a man coming to...a male in the business with power, they have an easier time contacting each other, they have a better communication.... It's the male management's better able to meet male department heads' or male employees' needs. They communicate better, they're taken seriously, more seriously than I find the women in the store, part-time employees and department heads* (OH4).

Gender and Other Factors Affecting Stress Levels

In general, the OHS representatives were in agreement that women experience more stress than men, and having dependants was a factor affecting the stress of women workers in non-standard jobs, because of the added responsibility of juggling work and taking care of family members. However, we learned from the representatives that age also plays a role in the stress of workers.

> *If you need baby-sitters, if your job isn't a 9 to 5 so you can't have a regular baby-sitter. So that every week your schedule is different, and so every week you have to try and arrange a baby-sitter for a different time, and yeah. So I think that's hard on people who have little ones, much more* (OH5).

> *[Stress] depends on what age group you're in. Like, teenagers, you don't see a lot of stress in them because then it's just a fun part-time money job. You know, they're happy making their $7 an hour, and they go and they spend it frivolously, because they can. That's what, you know, it's just a part-time job. Then we get, you know, the age group where, say 19 to 25. Some are in school and working, that's stressful for them.... And then people are balancing family and work, getting work, exactly. And then you get the 65s and or the 50s who are, you know, fearing whether the company's going to tell them: "Hey, you have to retire now." Some of them don't want to retire but they're forced to. And that creates stress* (OH4).

Outcomes of Stress as Explained by the OHS Representatives

As indicated in Figure 1, stress affects each individual's health and creates health problems. The physical manifestations of stress mentioned by the OHS representatives as common workplace health problems for women in part-time and casual jobs are migraine headaches, repetitive strain injuries and back problems. According to one representative, chronic bronchitis, illnesses and the flu are significant health problems for members in her workplace. Anxiety was mentioned by three representatives as a stress-related health problem in their workplaces. The OHS representatives discussed how stress affects emotional well-being of women in non-standard jobs. They asserted that stress decreases job satisfaction, lowers the self-esteem of workers and reduces the motivation of workers to perform their jobs.

> *I'd say when you're stressed, you wake up in the morning and you just don't want to come to work, and when you get here, you just don't want to do anything. It's like all of a sudden, you just give up and you don't care. Um, self-esteem and mental health — I've seen people take stress leaves, legitimate stress leaves, nervous breakdowns I've seen. I never see it in the males, but I see it in the women* (OH4).

We also learned high absenteeism, staff turnover and workplace conflict are all organizational problems that occur because of stress in the women employed in part-time and casual jobs in the workplace. Absenteeism and staff turnover, which were especially prevalent, have been linked to the low wages for non-standard workers, many of whom are women.

> *And, you know, the pay is good if you stay for years and are getting lots of hours. But people who are just coming in, then they're getting 10 to15 hours, and you know, $6.90 an hour, there isn't anything holding them there at that rate of pay to deal with that type of atmosphere either* (OH6).

> *Yeah, I can see it [high absenteeism] for my department, personally, one a day, sometimes two a day. Some of it's due to actual illness. Right now and it has been for the last, well, year, due to the fact that there's stress and the tension that's in this department. And they just don't want to come to work. They need the money but they can't take another day* (OH4).

Summary

The UFCW provides several services to their members, including support for worker–management conflicts, negotiating collective agreements, and offering health and safety courses to workers. Many OHS representatives indicated that health and safety issues were not addressed in a timely manner by the employer. Often, the health and safety of workers were not a priority for employers. Common health problems that OHS representatives saw among the workers included musculoskeletal disorders (MSDs) (e.g., carpel tunnel syndrome, pain in the back and wrists) and migraine headaches. MSDs were found in all departments, but cashiers, front-end staff, meat wrappers and service clerks were most susceptible to such injuries. Many of the workers in these positions are women working on a part-time or casual basis. These problems often worsen because the worker ignores the problem until serious damage has occurred, due to the uncertainty that the injury is entirely work related and the fear of repercussions if the injury is reported. OHS representatives felt that worker stress for women and others in part-time and casual employment is an ongoing problem, and symptoms, such as exhaustion, burnout, the desire to cry and yell, and anxiety are prevalent. Casual and part-time employment, physical work factors, psychosocial work factors, working conditions and demographic factors were cited as reasons women workers experienced stress. Self-esteem, motivation and job satisfaction were all affected by stress. Such stress tended to affect the organizations through increased absenteeism, high staff turnover and workplace conflict. High absenteeism and turnover were also connected to low wages.

5. ANALYSIS OF WORKER DISCUSSION GROUPS AND INTERVIEWS

In this chapter, we learn what participants liked and disliked about their non-standard work. Then, we provide information the participants[2] gave about whether they experienced stress in their part-time and casual jobs. We discuss symptoms of stress described by the participants, followed by a detailed discussion of the reasons for the work-related stress in women that our participants identified. We also reveal how the study participants described the combination of various sources resulting in their overall work stress and discuss some factors the participants pointed out that decreased their stress. Then, we hear from the participants how work-related stress affects their physical and emotional health and the organization/workplace.

In the quotes from participants, each discussion group participant/interviewee's personal code is included at the end of the quote. F refers to a discussion group participant, I refers to an individual interview respondent, NU is a non-unionized worker and U is a union member or an individual covered by a collective agreement. Each person was given a unique identification code.

Work

We first asked participants what they generally liked and disliked about the work they had been doing. Common categories that came up in this study included peer and organizational support, pay and benefits, work schedules, working with the public, and the emotional and physical challenge of the tasks performed. The participants also discussed the fact that they were on non-standard work schedules.

Working on a part-time or casual basis seems to be a positive aspect of the job for a small number of respondents (mentioned by 7 of 59 respondents in 6 of 29 discussion groups/ interviews). For example, when she was asked why she enjoyed non-standard work, one respondent explained that she liked having an activity that kept her busy.

> *It keeps me busy...I'm not sitting at home, you know. I don't have no kids to worry about. Like my son is going to be 20 and I have a daughter 17 and they're both gone. So it's just, you know, me and that's it. I just like my job* (F1U4).

In responding to what they dislike about their work, many participants mentioned the lack of organizational support, particularly not feeling supported or valued by management in doing their non-standard job. Over half of the respondents (32 of 59) mentioned this in 21 (of 29) discussion groups/interviews.

One participant noted the poor communication in her workplace, and how that posed a problem for her as a part-time employee who is not at the work site as often as her full-time co-workers.

> *And I also find communication isn't that clear in my store ... 'cause we also ship out orders, they expect me to know the customers and everything. But I'm not there all the time, I'm only there part time, so I don't know what's going on all the time. It would be nice if they could fill me in a little more. And some of the people I work with, like my manager, I ask questions because...especially when I was first starting, getting to know things and learning things wasn't...I wasn't properly trained, I don't think. I'd ask questions and they try to ignore me and go on. I don't know, I don't think he likes his job too much so he kind of treats me badly* (F6NU25).

Other participants noted personal attributes of their superiors (especially the fact that they were male). They felt this resulted in poor working relationships with them. One woman (F7U29) said her store manager was a bottom line person who worked employees to the bone, and was more concerned with looking good to his bosses than with his employees' well-being. She found him to be very arrogant, to exhibit favouritism; he never gave compliments or encouraged his employees. (He just criticized.) Her store manager made her not want to go into work, because she never knew if she would get the silent treatment or criticism from him. Another participant (F7U27) in the discussion group said that she, along with other females in her workplace, had had a lot of problems with the department manager, who did not always treat women very well. She filed a grievance with the union and the department manager found out, and he consequently gave her the silent treatment, yelled at her when she made mistakes often enough that she would cry, and kept her after work when she would try to walk away. These comments show the work relationships that exists between genders, and between management and workers. They indicate that some men, who are often in management positions, tend to exert power over their female employees. These women, in turn, feel powerless because of their gender and their subservient position as non-standard workers.

A smaller number (9 of 59 respondents in 8 of 29 meetings) cited a dislike of non-standard work, in particular, part-time and casual work. A participant explained her feelings about the short notice of her work schedule when responding to a question about whether or not she liked part-time work.

> *No, I don't like it [part-time work] at all because of the hours. Like I never know from one week to the other what hours I'm going to be working. Whether I'm going to have nights or days or weekends or what it's going to be. So until Thursday I don't know what I'm going to have the following Monday* (F1U1).

Work-Related Stress

Participants were asked to indicate whether they felt any symptoms of stress arising from their non-standard work. Almost all (50 of 59 participants) said they experienced symptoms of work-related stress. Stress symptoms were discussed in all 29 meetings.

In explaining her inability to sleep through the night and feeling exhausted at the end of the day or at the end of a shift, one woman said:

> *Stress is a constant ongoing problem. I'm out. I will collapse maybe for an hour and then I'll wake up for like three hours and then I'll go for another hour, and then I'm up like, even if it's a day off, I'm up at seven o'clock going — no. So it's totally disrupted my sleep pattern* (F10NU39).

When we asked about feeling burnt out, this young woman worker discussed her non-standard work (holding multiple part-time jobs) as contributing to her symptoms of stress.

> *Actually yeah. At the end of every summer because I work full time throughout the summer. So I work at least 40 hours a week throughout the summer and then have other jobs on top of that. Such as baby-sitting and all that, and working at a concession stand. So it does get to the point where I am absolutely burnt out. And you just break down and you cry and I've done it so many times* (F10NU39).

Again as a symptom of stress, when we asked if they ever felt angry or felt like yelling at people, the participants said that was often the case. However, they (F11U40 and F11U41) had to hide those feelings which then, created even more stress for them.

In another discussion meeting, three of the four participants said there was a lot of stress in the workplace. They also attributed this stress to the fact that it was a family-owned business and there seemed to be nepotism. One explained:

> *There is a lot of stress. And it's just like they... like one person will be on cash and everybody else will just be wandering the store because it's a family-owned business so the daughter of the guy who owns the place, you know, she feels that she can do whatever she wants and she feels like, you know, she can order people around. And they let you be on cash all by yourself when you have like five people waiting in line and you're just about like — yeah* (F1U2).

In another discussion group, one participant (F3U14) said she was really stressed. She was not feeling secure financially; she was single but wanted to spend time with her family, but could not because she was accepting every weekend shift so she could build up the hours to get her first raise and get some security in terms of seniority.

Another participant (F7U28) said she found her patience was so low that she was getting irritable with customers and co-workers very quickly. Then, she felt bad about herself for being this person but didn't know how to change it. This worker said stress symptoms were an ongoing problem, but have been worse in the last six months. She always felt exhausted at the end of the day, felt like crying, with no energy on the job,

and felt burnt out and like yelling at people. Her co-worker in this discussion group added that she (F7U27) got one to two headaches a week (never had them before working at the store), and felt lucky if she got three to four hours of sleep at night. She said:

> *Even if I'm not at work, it is there in my head [happening for a while]* (F7U27).

She always felt exhausted at the end of the day, felt like crying, had no energy on the job; felt burnt out and wanted to yell at people. Adding to this, another participant said:

> *I get two to three headaches a week, had eight migraines in the past year after none for many years and I have been at this workplace for only one year* (F7U29).

Reasons for Stress at Work

Interviewees listed many reasons for stress. These reasons can be broken down into several sub-categories: non-standard work and working conditions in these jobs, psychosocial work factors and demographic factors.

Non-Standard Work and Working Conditions

Forty-one of 59 respondents discussed their employment contracts and work schedules as reasons for their stress. This issue arose in 22 of 29 meetings. This included issues related to seniority and part-time status, hours of work in casual and part-time jobs as related to benefits, the shift work expected of non-standard workers, and the lack of regularity and continuity in work schedules and hours of work. This included the irregularity of work schedules, the short notice of the work scheduling, working split shifts, and the effects of these issues on their personal lives and personal well-being. These issues are part of the working conditions factor for non-standard female employees in retail trade. However, to emphasize the specific effect of non-standard work contributing to stress, we analyze the responses to that factor separately.

Seniority and part-time/casual status

Being part time often meant their ability to gain seniority was hindered, especially since the newer contracts based seniority on the number of hours worked, rather than on straight tenure with the organization. Seniority (or lack of it) was a concern even for non-unionized employees and those working as casuals. This issue was identified as a major source of stress for everyone.

Seniority affected the work hours of part-time workers. Those with high seniority got the first choice in hours and part-time workers had to squeeze in their schedules accordingly. An interviewee (I1U1) mentioned a similar situation in her place of employment: hours scheduled by seniority were stressful to non-standard workers wanting more seniority, especially those

with families, because they could not get benefits until they attained permanent part-time status. At the time of the interview, there was only one permanent part-time employee in her store, and this person only received some benefits.

Working continuously in the same workplace, but for a few hours per week, resulted in low seniority for part-time workers. This was a source of stress for them because they were always low in seniority and full-time employees passed them by and earned more. One part-time worker (F2U5) was frustrated because her employer required her to help train these full-time employees, whom she knew would receive better treatment and better pay in their full-time jobs, even though she had been at the workplace for a longer time.

Hours of work in casual and part-time jobs as related to benefits

Another example of stress is explained by a non-standard worker who was called a part-time employee but worked full-time hours. This person was questioning why she was given so many hours with no benefits and why she was expected to do so much.

> *I'm going to tell you something — being considered a temp personnel, why give me 40 hours a week? There's no benefit by making less than half what the other guys are making. Why give me the 40? Then give me what I am, give me 15 to 20 hours. Don't expect so much from me* (F1U3).

Other part-time workers also regretted the fact that they had part-time contracts but were working close to full-time hours, without benefits.

> *I feel the stress with working part time, like especially in the office. I found that was difficult because it was almost like you had a full-time job. Like I was working almost 39 hours every week. And I was still classed as part time and I wasn't getting any benefits out of it* (F3U11).

Shift work expected of non-standard workers

In most cases, part-time workers were expected to work on Sundays or weekend shifts. According to laws in Ontario, this is voluntary, but some participants said they were somewhat forced into working weekend shifts. This, in their view, is a source of stress for them.

> *There's not enough workers in the department and therefore we're forced to work on Sundays even though that's supposed to be voluntary.... See we used to...actually, we used to have a sign up sheet — what Sundays you could work and what Sundays you couldn't.... Like I agreed to work two Sundays a month but they have to be the early shifts because I have a family at home and on Sunday the afternoon is strictly for my husband and my son. So that's the time I set aside for them. On the rare occasion lately I've been working every...I've worked four Sundays and it's been all day* (F2U8).

Irregularity of work schedules and unpredictability of hours of work

Over half (31 of 59) of the participants had a particular concern with their non-standard work schedules and hours of work. This topic arose in 16 of 29 discussions. Common topics that arose here were the irregularity of work schedules, the short notice of the work scheduling, working split shifts, and the effects of these issues on their personal lives and personal well-being.

The irregularity in work hours was a source of stress. Many participants revealed that during some weeks they worked 20 to 30 hours, while in other weeks they were lucky to get a single three-hour shift. This variability often depended on how busy their store was. In addition, their schedules were often provided to them just a few days prior to the work week.

> *No, I don't like it [working part time] at all because of the hours. Like I never know from one week to the other what hours I'm going to be working. Whether I'm going to have nights or days or weekends or what it's going to be. So until Thursday I don't know what I'm going to have the following Monday. And then sometimes we'll go on a shift of straight mornings, like six o'clock, and then all of a sudden they're calling you in for an all night. ...so that's part of it [the stressful environment], not knowing whether it's morning or night sometimes I'm getting up early and the next day I'm not.... But we used to get 40 hours and now, like I said, it's 24 hours or under. And some people are getting five hours. It was straight eight-hour shifts and now there's a lot of five-hour shifts...I still have eight-hour shifts, but it's the constant uncertainty* (F1U1).

The inconsistency in hours and not having hours guaranteed in non-standard jobs were mentioned by many others (F3U13, F3U16, F9NU37). One participant (F2U8) mentioned the split shifts as a source of stress for part-time workers. In the same discussion group, another added:

> *I think working part time, for me, is stressful. More stressful than a full-time job because of the hours and how they vary* (F2U7).

The unpredictability of a weekly income as a result of such irregular work schedules also proved to be a source of stress for non-standard workers (F3U12). This resulted in the inability of these women to organize their personal lives, which was a source of stress for them (F3U14, F3U13, F3U16 and F7U29). Being routinely scheduled for "bad" hours (i.e., late night shifts, weekend shifts) was also a source of stress (F4U18).

Wages and benefits

Wage and benefit issues arose consistently throughout the discussion groups and interviews. Many part-time and casual working women felt they were not paid as well nor receiving the same benefits as their permanent, full-time counterparts. This was a source of stress for most of them as these individuals were often given the same work and responsibilities as their full-

time co-workers. This issue came up in 19 of the 29 meetings, with 30 participants discussing wages and benefits together.

Part-time workers considered their low wages to be a source of stress, particularly the inequalities in wages between those doing the same job but with different wages due to seniority. In an interview, another participant (I8U8) said low wages and the fact that her benefits did not cover very much (e.g., she had no sick days) contributed to stress. Her place of employment went on strike in 1993 which resulted in her taking a pay cut, and now, after eight years, her wage has finally risen to the rate she was earning in 1993. In another discussion group, participants (F4U18 and F4U19) explained how the hierarchy in pay according to the employment contract (of being full-time, permanent part-time or casual part-time) was a source of stress for them.

Few, if any, of these participants received benefits, compared to their permanent full-time counterparts. The seasonality of jobs and the industry these respondents work in (i.e., the agricultural retail near farming sector) resulted in no benefits for many participants. For one discussion group (F9), the participants' lack of benefits, such as overtime pay, was a stress factor. These summer greenhouse workers were aware of the current legislation and knew they were left "out in the cold" as "supposed" farmers without any legally required benefits. These individuals knew that because they were seasonal workers, and because they were in an agricultural line of work, they had little to no protection from the law with regard to work hours, pay, etc. They were also fully aware that their employers were taking advantage of the lack of laws governing them, which created additional stress for them.

Referring to the lack of benefits to cover their uniforms and the requirement to buy them, the participants in a non-unionized workplace found this to be a contributing factor to stress (F9NU36, F9NU37). Another interviewee remarked that she found the lack of uniform benefits very frustrating, because employers expect you to begin a job wearing the proper uniform and shoes, which could cost you anywhere from $80 to $120. She said:

> *When you begin at $8 per hour, it is very difficult to go and purchase these items* (I13U13).

Another respondent had this to say about not having benefits.

> *[It worries me]...I've always been single, I raised my son by myself, and there was never, I've never had benefits, other than when the few times I was on mothers allowance, when I was out of work* (I18U18).

Lack of job security for non-standard workers

Being part-time or temporary workers often meant jobs were continually at risk. These concerns arose in 11 of the 29 meetings, and were discussed by 13 of 59 individuals. One young employee noted:

> *Being a part-time employee, like it's almost like you're insecure about your job, because you're scared that you're going to get fired, or you're going to get disrespected, or being a full-time employee you know, you've been in the company for a while because you're full time, you're pretty secure* (I5U5).

A casual (seasonal) worker felt that not being in a union had an impact on her job security.

> *But you also do feel, like more stress of knowing that since I'm not in a union that if I do call in sick I do have the potential of immediately losing my job.* (F9NU37)

Psychosocial Work Factors as Related to Non-Standard Work

The lack of supervisor support for non-standard workers was by far the most cited reason contributing to work stress. Most of the respondents (51 of the 59 respondents) mentioned this factor (in 26 of the 29 meetings overall). This issue often led to a variety of negative consequences, including low morale within the department as the workers do not feel appreciated. The employees' work often goes unnoticed, and they are rarely praised for their accomplishments. In some cases, managers were demeaning to workers. In some cases, managers simply did not know how to manage employees well, or the manager was a unionized employee and the workers felt there would be a conflict of interest if they complained.

> *We are so busy that sometimes we don't get our break and no one ever says thanks for your extra effort, for helping out, and then I wonder does anyone even notice that I'm going the extra mile? When nobody says anything to you and you are going the extra mile, it makes you feel so unappreciated* (F7U28).

Participants also felt a lack of respect from management's unwillingness to invest in female non-standard employees. In some cases, the part-time working women, in particular, felt like they had no value to the company, that they were expendable. They noted that some of the managers in their workplace had made the comment: "Well, if you don't do it, we'll just get someone else" (F4U18, F4U19).

Respondents also found that the inability to have control over their work as non-standard employees was a source of stress for them. This included being able to make decisions regarding their work, being able to operate various machines and equipment, and having significant input into the scheduling of their shifts. Such issues came up in about half the meetings (15 of 29 meetings, discussed by 17 respondents).

Some respondents felt their status as part-time or casual employees was not respected by management, by their full-time counterparts and by customers. This issue arose in nearly half the meetings (15 of 29) and was discussed by 31 (of 59) individuals. For example, one participant described the discrimination she felt as a part-time worker, despite the fact that she did the same job as a full-time employee. This was a source of stress for her.

> *And in some ways, as a part-timer and with the stress and with everything else, in some ways I feel as a worker, an employee, I feel a little bit discriminated. A little bit, probably 50 percent. Because I have an education behind me too and I have a very good work record and I need money also and I'm a young woman, 35 years old. Why not offer me a full-time job? I'm doing the same thing! You see, so those kinds of things, you know, are stress related to me* (F1U1).

The conversation continued with another discussion group member, describing the stress she felt from the stigma attached to part-time workers.

> *Well...to work part-time, and working on a casual basis... you'll get looked at as a person who has no goals in your life, you're a loser, you know...there's other factors of stress too, other things. The way people look at you, like, they think: "Look at you, you're 35 years old, if you had this kind of a job before how could you end up here?" Like, people really don't know your place in life and the past that's happened. Being labelled as part time or casual, um, just the words really are stressful. When you actually work at it, just the way people look at you, the others in the company* (F1U3).

In another discussion group, the dialogue regarding the disrespect of part-time workers centred on the different treatment of part-time and full-time workers.

> *I think one thing that is very stressful that I find in our store and our company is that full-timers, whether it be head office or whether it be in the store, are treated differently than part-timers.... And I understand what you guys [others in the discussion group] are saying. In our stores, in our company, part-timers — we're treated like we're nothing. Basically, they can replace you. "You do the work and you know what? If you don't want to do it then you can leave because we can replace you." It's only a part-timer* (F2U5).

When asked to elaborate on the "part-time/full-time difference" they were mentioning, one participant said:

> *I mean in my department, the produce department, there are the four guys that are full time and one of them is the department manager who's in charge of my department. But then you've got...like, in their department they have the one manager and that's full-time. But we're the part-time people so we're the third-class citizen as far as I'm concerned* (F2U8).

A small number of non-standard workers in this study discussed harassment at their workplace. This harassment tended to emanate from co-workers and customers (F2U7 and I17U17). This topic was discussed by 10 of 59 respondents in 8 of 29 meetings.

The harassment appeared, in many cases, to be directed at the females from their male co-workers. This male part-time worker provided his observations about harassment of females in his workplace.

> *There's a lot of verbal harassment [in our place of work]. ... Making fun, kind of thing, of someone. You know, and making fun of them in a sexual way verbally. And, actually, somebody's been fired for sexual harassment. ... And with the females, they feel really intimidated by the way the males may make fun of them or something. Or even just observing how the males make fun of each other scares them and kind of makes them feel uncomfortable working with us. I think it's even worse for cashiers because they're sitting at the same spot and packers can move where they want, to pack for whichever cashier. So there's a lot of entrapment if you think about it 'cause they can't move around and they can't avoid us as a packer, right? The packer can just come and talk whenever he wants to.... I've had cashiers ask me to pack for them to avoid another packer from coming to their till...and I don't know if they've brought it up to the employer or not. I know nothing has been done about it. But I see that all the time* (F11U41).

Demographic Factors

Basic demographic factors were presented as sources of stress in the workplace for our part-time and casual workers. Gender and age were singled out as the most prevalent sources of stress. The female non-standard workers in this study did not discuss race or ethnicity as factors contributing to their stress.

Gender

Being a female part-time or casual worker in the retail environment appeared to be a significant source of stress for many of our participants. This issue arose in 19 of the 29 meetings, and it was discussed by 27 of our 59 respondents.

A part-time female worker in a hardware store discussed the stress she felt from the female stereotypes that both co-workers and customers projected toward her.

> *It's just some people that you work with have the stereotype...stuff like girls to stay at the cash and boys to do the work. We overcome it eventually but it's constantly [there]. ... Stress is a constant ongoing problem. If you deal with elderly customers who don't understand you, who are stuck in their ways and you're trying to explain it to them and they just overlook you and say: "Where's the man?" and walk away* (F10NU39).

In another discussion group, two male participants (F11U41 and F11U40) talked about a similar situation. They outlined how the males and females were segregated into different positions, and how the female part-time and casual workers appeared to exhibit more stress because of their positions. They also distinguished between the emotional and physical stress they felt differed between the sexes. One explained:

> *I would say mental stress, it's females more at the store, compared to the front end. Physical stress, males have more, because girls don't parcel pickup or anything like that. I mean standing in one spot all day is pretty crappy and it might be hard on your feet, but it's not physically tough. So I would say the physical stress goes to the guys* (F11U40).

The following dialogue took place among the part-time and casual working women (F1U4, F1U3 and F1U1) about their wages and the work they do, compared to their male counterparts.

> *It's frustrating. They're making $6 more and you're doing the same thing as they're doing* (F1U1).

> *Yeah. Like we do what they do, the men, when we're in the warehouses. We have to run the machines but we also have to throw cases. Sometimes, we have to throw 300 to 400 cases just like they do. Like they get 1,000 cases a day to throw, like that's it* (F1U4).

The participants in this discussion group also added that they were not even offered permanent part-time positions, because they were women and permanent positions were not considered for them. As a result, they were stressed and frustrated (F1U3).

In another discussion group, being female as contributing to work stress was mentioned and explained in this way.

> *Men are treated a little bit differently than women are. Definitely. It's OK for a man to have a mood swing and be grumpy and yell at you — that's OK — [agreement by the others] but if a woman does it...you get the jokes about PMS [agreement by the others]. You get: "What's her problem, she's just a you know what"— and we're not accepted. And, again, like I told the moderator before, you go to a manager as a female...and I know this from being a department head for a while...they don't take you nearly as seriously as a male manager going to the store manager. Their things are done right away. You're a female. "Oh, you're overreacting [agreement by the others]. It's not a big deal; deal with it on your own. And that's a big thing* (F2U5).

Women non-standard workers in a discussion group also talked about how they were discriminated against because of their gender when it came to training, and how this was a source of stress for them (F2U8 and F2U5). These participants wanted training for health and safety purposes, but they were denied the opportunity.

> *In the meat department when I go to get my chickens — it's unreal. [I'm often asked:] "Where's the guys today? You can't do that, you're a girl." They [the men] don't appreciate it. And it's uncalled for, because I'm not trained on power jacks so I have to use the hand jack and, yes, they are*

> *heavy. If I could use the power one, all I do is push a button and it holds it for me. So, you know, there's a lot of stress when it comes to that* (F2U8).

Age

Being too old or too young appeared to be a source of stress for many of our participants. This issue arose in just about half the meetings (15 of 29 meetings) and was discussed by 17 (of 59) respondents. For example, the younger non-standard workers in non-unionized work environments (F10 participants) felt downright exploited, because of their poor working conditions. Many of them connected this to their age (and gender). This was particularly difficult for them, because they knew they were being exploited, yet they needed the employment to cover their school and other expenses.

One interviewee (I2U2) provided some details. She explained that two older females at work with families were very stressed and worried about money, and they wanted benefits. It is quite stressful and frustrating for older workers with less education, because younger workers with education but no work experience in the company get manager-type jobs. She went on to say that these younger workers get hired out of school and have no idea how things in a store actually work. Other workers in her workplace were discouraged that these young guys were telling them what to do, but they could not sympathize with how hard the job is or could not understand the difficult working conditions. She felt it would be better if older workers had opportunities for promotion to these positions as it would be more encouraging for them.

> *It would be discouraging to know I could never move up in my job* (I2U2).

This is stressful for other workers who work at the store as their career. She went on to explain how shifts were assigned.

> *Older part-time workers get earlier eight-hour shifts on busy weekends because younger workers [are] assumed to be able to handle the busier, harder work. Older part-time workers always get Sundays off; younger workers always scheduled [on Sundays]* (I2U2).

A discussion group participant compared age and gender factors as contributing to stress and found gender to be a more significant factor. She said:

> *I'm the only one who has a licence [to deliver products] out of the part-time workers. And I'm not allowed to drive the delivery truck, because who wants a female delivering their barbecue, sort of thing. So that privilege is taken away from me, because I'm a female. And even if I were older, they still wouldn't let me do it. A lot of people think I'm younger than I actually am so they'll say: "Don't worry about it little girl," and walk away. Which is very aggravating* (F10NU39).

Combined Effects of Stress

The participants in each discussion group and interview were shown the model and asked whether they thought the stress they experienced was a result of multiple factors as demonstrated in the model. Unfortunately, many individuals were confused by this question, and most of the workers were unable to answer the question directly. However, as can be seen in the quotes, many participants identified more than one source of stress without realizing they had done so. This is especially true in the category of multiple personal commitments. About a third of the respondents (21 of 59) explicitly identified multiple sources when asked how the model reflected the stress they experienced as part-time and casual workers. This topic was discussed in 15 of 29 discussion groups and interviews.

The combined effects of stress were particularly prevalent among women non-standard workers who had another significant activity that took large portions of their time. These activities included attending school full time, raising children, taking care of their houses and homes, and working at another job.

One female student identified having to manage school and working part time as a source of stress for her.

> *Well with me, working part time and going to school. I mean it's not a huge stress factor, but the factor is there, because you are trying to juggle so many things — when exams are coming and things like that. Like, it gets a little bit stressful, but like I said, being here, working here, they are pretty good with that* (I4U4).

A number of our respondents identified juggling non-standard work with other commitments, such as school, dependants, other jobs and volunteer work, as a considerable source of stress for them. A female discussion group member described the stress from her multiple commitments.

> *Yeah, I find it hard to balance it too. Part-time jobs are good in that sense that they give you the options to be able to balance it. But I know when I was younger, even like two years ago or when my OACs [final year of high school] started coming up, I found it really hard. Right away I just cut my schedule down, you know what I mean? And I didn't work that much and even that was still kind of too demanding and I got really stressed* (F11U41).

One part-time worker complained that other workers did not have to juggle the multiple activities she had to, yet they claimed to have stress.

> *I was just going to comment, it seems to be an easy crutch for a lot of people to go to the doctor and get a leave of absence for a month, or get a leave of absence for whatever reason. The majority of them say stress. And I'll think — stress? Like give me a break. OK, be married with two children and juggle*

> *a part-time job and home life and everything else, and then you talk to me about stress. You're single, you have no dependants and then you come in here and tell me you're under stress, you need six weeks off. Oh please! You know, I can't empathize with someone for that. I have no sympathy for people like that* (F3U16).

One high school student who was working at two part-time jobs described the stress and the sacrifices she had to make from trying to fulfill multiple commitments

> *Especially just recently when we had exams like the week before. It was Sound of Music Festival and I had to be working there anyway and I'd taken, you know, a week off my other job. But I couldn't take time off there and ended up working practically every single day and did not have time to study for exams. And that was really stressful. And I had to cram and that is not good for you. And tired, like, being tired is really stressful* (F9NU22).

Some other participants outlined how trying to satisfy various commitments and engaging in various activities on top of their part-time job was a source of stress for them. One member of a discussion group (F7U29) said she was stressed, because she has to plan her life around the part-time schedule hours, resulting in having to juggle her work and her kids. Her work shifts were all over the place, so it was hard to book doctor appointments and the like, especially since her shifts were not consistent. Another member in the meeting (F7U28) said that working two part-time jobs was very upsetting for her because she had to work seven days a week running around all over the place but she still did not make a lot of money. She also noted that school and work was hard to juggle. Another participant (F8NU31) felt that students were stressed from trying to balance school and work, because work impeded their ability to do school work or finish projects. A student (F8NU31), who held a part-time job, says that when she was at work, she often thought about her school projects. Because her schedule at work came out the week before, if she was given a last minute test or assignment at school, she did not have time to do it, as she was unable to book time off to study.

Factors Decreasing Stress

Interview participants also indicated there were some things associated with their non-standard work and their work environment that contributed to a less stressful work experience. The sub-categories for these responses were almost identical to the reasons that contributed to an increase in work stress for women in part-time and casual jobs. The most common factors included having a flexible work schedule, having supervisor support, the ability to seek co-worker support, and being given a high or acceptable wage and good benefits.

Flexible Work Schedule

Some individuals enjoyed the flexibility and variety of their part-time and casual jobs. This helped decrease stress for 13 (of 59) respondents, in 10 of 29 meetings.

> *I don't think I could be at one or the other place for full-time hours. I like having the difference* (F8NU30).

They liked the fact that their schedule varied from week to week. One said she could submit her availability and her employer would try to accommodate her. She found that having the flexibility to set her own hours decreased her stress. Another non-standard worker explained how her flexible schedule and an accommodating employer permitted her to do other things in her life that she would not otherwise be able to do.

The Presence of Supervisor Support

The support of their supervisors, managers and employers reduced stress for our participants. This was mentioned in 10 of 29 meetings, and discussed by 12 of 59 participants. A member of one discussion group described a situation where her employer was compassionate and supported her during a difficult time in her life. She specifically praised the emotional support of her employer.

> *With my job, mental support...like emotional support is really there especially from the owner itself. Whereas...a perfect example, last year there was a car accident...death of two teenagers, and another one paralyzed — my best friend. So I found out and right away he just took me right into the back and I think I talked to him for about an hour. And then he gave me the whole week off and he said: "You call me when you're ready to come back." And he would constantly call me to see how I was doing. So he's very supporting in that way* (F10NU39).

One interviewee talked about how her employer was concerned about her work-related stress. She described the flexibility in scheduling hours and time off provided when she felt too much stress.

> *They won't give me nine-hour days, those kinds of things, I pretty much can make up my own schedule and they'll accommodate that [my availability], and then they'll work around that and, if I say, if I was to tell them, I'm working too much and it's just too stressful, they'd say: "OK, we'll cut back for you," so, I get to work in that kind of environment, which is good* (I12NU12).

Peer Support

Some participants identified peer support and good working relationships with their co-workers as decreasing stress in the workplace and with their non-standard jobs. Fifteen (of 59) respondents mentioned this, and it came up for discussion in 10 (of 29) meetings.

A non-standard worker (F9NU35) noted how working with people that were similar to her in age and working in a small business contributed to an enjoyable workplace. Another worker (F9NU34) emphasized how much she enjoyed working with her co-workers, and she said she felt needed, and they cared about her. This helped her enjoy her work.

Having good friends at work can turn undesirable shifts into pleasant ones.

> *Even though I hate working Sundays, still it was fun. We'd all bring a treat and stuff. We wouldn't have a break but we'd lay everything out on the desk and we'd nibble between customers and whatnot. It was fun...I enjoyed it. I hate working Sundays but I liked that* (F4U18).

In some cases, peer support decreased stress, but this support was divided among full-time and part-time workers, and men and women. Typically, men held the full-time positions, while women primarily filled part-time positions. These discussion group members described a situation where peer support significantly contributed to their positive experience of non-standard work in a predominately male environment.

> *We don't gossip behind each others' backs or I don't talk bad about her [pointing to another discussion group member] to the guys or whatever. Like we stick together, us three girls. You have to because they [the males] stick together. They support each other in there like you wouldn't believe* (F1U3).

Wages and Benefits

Having acceptable wages and benefits in their non-standard positions seemed to decrease stress for those individuals who were satisfied with their remuneration. Twelve of 59 respondents mentioned wages and benefits as decreasing stress. This topic arose in 11 of 29 meetings.

Fairness in earnings seemed to be an issue that decreased stress. A part-time greenhouse worker said she was pleased that she was paid for her entire time on the job site, not just for her fixed shift hours. That way, if more time was needed to get the work done, then they did not feel they were volunteering their time to complete their tasks.

> *We get paid to the minute, so if you clock in a few minutes early and then you stay an extra 20 minutes to help out, you know you're going to get paid for every minute that you've done. It definitely helps the atmosphere of the place. No one is saying: "Oh I'm still here after my hours, I don't want to be here, I don't want to work anymore, I'm not getting paid." Like it's never an issue with that. So people like to stay after for at least a few minutes to help and get everything done on time* (F10NU38).

In several cases, the same workplace had different contracts with employees who entered the organization at different times. Those individuals covered by better (and older) contracts tended to be satisfied with their pay.

> *As far as the pay, it's pretty good. Fortunately, I got hired before this new contract just came up which was in September. And that kind of...I don't know, it's not very beneficial to the staff that are being hired. But I'm happy with the rate of pay that I'm getting. Especially in relation to the other part-time workers that are my friends at other jobs* (F11U41).

Another non-standard worker (I11U11) explained her satisfaction with her pay, due largely to seniority. Again relating to seniority and tenure, getting raises appeared to be a source of decreasing stress for part-time and casual workers (I12U12 and I18U18). Getting benefits was also a source of decreased stress, especially since many part-time and casual employees do not expect to get benefits. Another participant (F3U14) compared her workplace to her previous place of employment, noting how excited she was to find she was going to get a bonus — something she was not used to or expecting to receive.

Outcomes of Stress

Physical Health Problems

Many of the non-standard women workers in this study indicated they experienced some physical problems associated with stress. The most common were musculoskeletal disorders, and migraines or headaches. Other physical problems that people encountered included eczema and other skin diseases, arthritis, respiratory illnesses and heart disease. There is one note to keep in mind: the health problems that the non-standard women workers are experiencing may or may not be due to work stress. We are not able to determine that information ourselves, we are reporting what the women say they perceive to be ailments due to stress.

Musculoskeletal disorders

Just over half the respondents (31 of 59) mentioned this in 26 of the 29 discussion groups and interviews. One participant (F7U27) mentioned she had been seeing a chiropractor for the last six months for her back and neck pain, and she had had pain in her wrist and thumb for the last six months due to a problem with her tendon arising from nine years of work.

When asked if they had physical health problems as a result of stress, one female participant working in a part-time job said:

> *I don't know too much about tendonitis, but I know that when I stopped doing this motion by packing groceries in the bag that is very repetitive, and I find myself grabbing the bag with the opposite hand and switching, and finding right away a direct relationship to how I felt and the pain going away.... I remember last summer I was working there a lot more, pretty much everyday, and my shoulder was just killing...but it's gone away now just because I haven't been working too many shifts a week* (F11U41).

Another respondent (F1U4) described her deteriorating body from the repetitive work she was doing, which resulted in tendonitis. Tendonitis appeared to be a common disorder among the part-time and casual workers in the retail industry (I1U1).

> *There's a lot of cashiers that have carpal tunnel or tendonitis — there's a lot of them. A lot have got chronic back pain from...most of our departments here...I know from my department we're constantly bent over, we are never actually ever standing up straight. If you're at the cash you're bent over, if*

> *you're at the counter you're bent over, if you're doing prep you're bent over. You are always bent over* (F2U5).

A couple of participants (F3U14 and F3U13) discussed how the tasks at their workplaces had resulted in various types of pain in their feet, back and elbows. Back, neck and shoulder pain due to the physical nature of the job seemed to be prevalent, but this pain seemed to appear more when the workplace became busy (presumably when these workers were becoming increasingly stressed) (I16U16).

Some part-time and casual workers continued to work at their jobs and to do the same tasks despite the fact that they believed their jobs had resulted in physical injury over time, because they were concerned about their job security.

> *I think that causes stress in itself. Like I know that if I can't lift 50 pounds throughout my whole shift constantly, I don't have a job. You know, if you can't pull your weight and lift that much, then there isn't a position for you, because there isn't like easier work. So you do it or, like I say, you get [pain in the arms or back]* (F1U1).

Migraines/headaches

Of 59 respondents, 24 identified headaches and migraines as an outcome of stress for them. This issue arose in 24 of 29 meetings. When we asked one respondent in a discussion group if she had physical health problems as a result of being stressed, she responded that her headaches were a result of both her non-standard work and her personal life.

> *I get tension headaches. And I know a lot of it is stress related, that is, some part of it is through work and some part of it [is my personal life]* (F3U16).

Emotional Health Problems

The two most common effects of stress on emotional well-being that participants reported were low motivation and morale, and low self-esteem. Some also said they felt dissatisfied with their part-time and casual jobs and they were generally unhappy at work.

Low motivation/morale

Many respondents found that their individual morale and their motivation levels decreased as they experienced more stress on the job. This was mentioned in 22 of the 29 discussion groups/interviews; 30 (of 59) respondents discussed this issue.

One participant talked about how her motivation levels tended to drop.

> *Lately, I don't really care about that job, like, I just, I could care less if I finish cleaning the store, so I'm not very motivated at all for that anymore. Like, the manager will ask me to do something, you're like OK, but I don't do it, like, and that's horrible, because usually I'm not like that at all. Like, I like to get things done, and, but I just don't care anymore* (I9U9).

Another non-standard worker (I4U4) made similar remarks about her motivation levels and how it often declined during a shift due to stress. One respondent (F7U27) felt that stress affected her job and, as a result, she was not as motivated to be friendly and chatty to customers. She often thought about walking out on her non-standard job because of stress. When she did experience stress, she did not treat her co-workers and customers as well as she should. There are times when she could not serve customers, because she was shaky and her eyes were filling up with tears as a result of the stress arising from her co-workers. Another participant (F7U28) often wondered if she was in the right line of work and how much longer she could continue to go to work. This respondent regularly considered leaving her part-time job, because she took her stress out on her family and friends after work.

Low self-esteem

Some participants found they experienced lowered self-esteem as a result of the stress in their part-time and casual jobs. This was mentioned by 14 (of 59) respondents in 14 (of 29) discussion groups and interviews. Several part-time and casual workers found that work stress made them feel discouraged and "less than human," because of co-workers, management and customers. Frequent complaints relating to lowered self-esteem included a lack of acknowledgment and praise.

One worker described how he felt sometimes when at work. He found himself questioning his skills and his ability as a worker.

> *Actually, I just found out today...on that self-esteem part too ...I actually do find myself just being discouraged and discouraging myself, just 'cause, when I do something it's part of my personality, when I do something I work hard for it. They [management] totally ignore the good thing that I did, right? So I kind of find myself saying: "What's wrong with me?... I work so hard here and am I really that bad of a worker?" Questioning my skills just because I find that employer doesn't know how to acknowledge the good things that we do* (F11U41).

A part-time worker (F7U29) in another discussion group mentioned both the condescending attitude her manager demonstrated toward her and the resulting doubts she began to have about her ability to do her work. She said she questioned herself all the time, and these incidents often made her think of leaving her job.

Decreased job satisfaction

Some participants (14 of 59 respondents) found they experienced low job satisfaction when they were stressed on the job. This outcome arose in 11 of the 29 meetings in our study. In some cases, the women were generally unhappy while at work, and they found themselves just coming in to do their shift without any feelings of pride or fulfillment (F1U3).

> *So everybody is miserable. Like they've even said that toward management that the morale is so bad it's unbelievable. And everybody is strictly — "I'm*

> *just coming in and punching in and punching out" — there's nothing there anymore* (F1U1)

Workplace Problems

The interview and discussion group participants felt that, in many cases, the high levels of absenteeism and turnover were a result of stress from non-standard jobs. The women workers also felt workplace stress led to lower workplace morale, a less happy work environment and a higher likelihood of employees getting into conflict with other workers and with their supervisors/management. Once again, we must caution that these organizational effects are only reports of what our respondents perceive as effects resulting from stress.

Turnover was the most discussed organizational outcome; however, turnover in the various companies was attributed to a variety of other factors rather than stress. Overall, 22 of the 59 respondents identified turnover as an organizational outcome, and it was mentioned in 18 of 29 meetings. Much of the turnover respondents spoke of was a result of a host of other issues related to the non-standard jobs in the retail sector. Participants cited the fact that some jobs were seasonal, with naturally high turnover, because of that aspect. In other cases, turnover was high because many of the people employed were students and they had to return to school. One person mentioned there was high turnover in her organization, because many of her co-workers were very young and were not likely to stay. Other reasons, indirectly related to stress, included a lack of incentive to stay, low wages, inconsistent hours, a lack of promotion opportunities, being overworked, having an undesirable or unglamourous job, and poor management.

Absenteeism was mentioned in 14 of the 29 meetings, with 17 (of 59) participants discussing absenteeism in total.

A small group of study participants noted that stress arising from part-time and casual work in the retail industry was demonstrated through low workplace morale and an unhappy work atmosphere. This was identified in 12 of 29 meetings by 17 of 59 respondents.

A small number of participants cited the willingness to engage in conflict as a manifestation of stress in the work environment. Seventeen of the 59 participants discussed this topic, in 14 of the 29 meetings.

A non-unionized respondent briefly described the conflict between the part-time staff and the managers in her store.

> *I think there's a lot of conflict between workers in our store because all the part timers, when we're in together and the managers go on break, there's resentment* (F6NU24).

Summary

Overall, interviews and discussion groups with the individuals in this study provided much information about what non-standard women workers liked and disliked about the work they had been doing, their work-related stress, the factors affecting stress and the outcomes of the stress. Female non-standard workers enjoyed various aspects of their workplaces, such as job flexibility. Their dislikes included the lack of trust, compassion and respect from their managers, poor workplace communication, discrimination by male co-workers and the short notice they received with regard to work schedules. Fatigue, exhaustion and dizziness were common symptoms of work stress.

Various aspects of the non-standard work were sources of stress for women. The nature of non-standard work itself was a source of stress. The respondents cited the inability to gain seniority in part-time and casual jobs; having a part-time employment contract but working full-time hours (without benefits), shift work (weekend and evening shifts); the irregularity of work schedules and the unpredictability of hours of work. Poor working conditions, particularly low wages and benefits (sometimes no benefits) and no job security were reasons for stress for these participants. Psychosocial work factors were important sources of stress as well. The lack of management support for women in non-standard jobs was the most commonly discussed reason for stress at work. Lack of control over their work and not being respected for being a non-standard worker were other psychosocial sources of stress. Their treatment at work (i.e., as female non-standard workers and being either old or young) was an additional source of stress. Personal responsibilities, such as caring for dependants, juggling multiple commitments and dealing with abusive customers amplified the stress. Respondents also acknowledged that many of the factors they cited combined to produce more stress. Musculoskeletal disorders, migraines and headaches were common in female workers in non-standard jobs. In addition, their sense of self-esteem, motivation and individual morale tended to decrease in part-time and casual jobs. Workers felt these physical health problems, perceptions of self-esteem, the lack of motivation and feelings of low job satisfaction were affected by the stress at work. Participants also believed absenteeism, high turnover and workplace conflict escalated as a result of stress, accompanied by lower job satisfaction and diminished workplace morale.

6. CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

Conclusions

Based on our interviews with the OHS representatives, health and safety issues are not dealt with in a timely manner by employers, and the health and safety of workers are not priorities. Common health problems that OHS representatives see among women workers in part-time and casual jobs include musculoskeletal disorders and migraine headaches. These health problems are found most often among cashiers, front-end staff, meat wrappers and service clerks, which are positions dominated by female non-standard workers. Symptoms of stress, such as exhaustion, feeling burnt out, the desire to cry and yell, and anxiety, are prevalent in their workplaces, and individual self-esteem, motivation and job satisfaction are all affected by worker stress. Increased absenteeism, staff turnover and workplace conflict appear to be common in workplaces due to stress.

Based on our discussion group meetings and interviews with women non-standard workers, we concluded that female part-time and casual workers in the retail sector experience a considerable amount of stress from their work. The workers were often exhausted after their shifts and sometimes they were unable to sleep through the night as a result of stress. Many factors contribute to this stress. Non-standard work conditions are a major source of this stress. Other sources include the inability to gain seniority quickly in non-standard jobs, low wages and few benefits, inconsistent work schedules, the unpredictability of hours and minimal job security. Not having the support of their managers, not being respected as a non-standard worker, and harassment by peers and customers are additional sources of stress for female non-standard workers. Gender (female) and age (old or young) also play roles in contributing to stress. A combination of these factors produces even more stress for these women workers.

These sources of stress produce various outcomes. Common physical health problems from stress include musculoskeletal disorders, headaches and migraines. Stress also results in low levels of self-esteem, motivation and individual morale, and reduced job satisfaction. In organizations where female workers in part-time and casual jobs are stressed, there is high turnover and absenteeism, low workplace morale and a higher likelihood for conflicts to exist. Since retail trade has the highest percentage of women in non-standard jobs in Canada, we argue that our findings are similar to the experiences of female workers in non-standard jobs. However, we recommend more studies to support the conclusions of this research.

Recommendations

Our recommendations are based on an overall analysis of our findings, suggestions raised by the occupational health and safety representatives and by female workers who live with the part-time or casual work experience on a day-to-day basis. We should note that our recommendations focus only on the retail trade, because most of the respondents in this study worked in retail food stores (e.g., department stores, beer stores, specialty food stores and

coffee shops), retail personal services stores (e.g., flower shops, hardware stores, photo labs or pharmacy sections of department stores), clothing stores (e.g., small specialized clothing stores in malls), and the retail agriculture sector (e.g., garden centres). Our recommendations should also be taken in the context of the women workers' demographic characteristics, workplace experiences, perceived work stress and work satisfaction.

Certain characteristics of the workplaces should be kept in mind in reading our recommendations. For example, respondents often referred to the management staff. These individuals in management are employed on a full-time basis, while almost all lower-level service workers are in non-standard employment. Men dominate the management level, women dominate the lower level (called the "front end" or customer contact level by the respondents). Most of the jobs at this level are part time or casual. We found that the gendered nature of the work for women in retail trade and the gendered division of labour in retail workplaces are intertwined with the non-standard characteristic of the work to such a level that this is considered a given in the work environment — a "reality" of their work situation that the female participants in our study felt unable to change, despite their frustration about the inequalities.

Although our recommendations focus on the retail trade, it is important to note that the occupational division of labour and non-standard work status by gender, in retail food stores, are consistent with general trends in women's employment in the Canadian work force. There is a disproportionately high share of women in non-standard jobs, particularly in the service sector. Thus, the knowledge we have generated in this study on how part-time and casual jobs interact with other factors to affect women's occupational health in retail trade may well apply to women in non-standard retail jobs in other parts of Canada, other sectors of the Canadian work force, and in other parts of the world.

Our recommendations for policy makers begin with a general discussion of three main pieces of legislation that cover workers in Ontario and in Canada. Then, we discuss this legislation in the context of non-standard women workers' experiences, and present specific policy recommendations to assist policy makers in their actions to promote women's health in the workplace through access to sustained employment and adequate benefits. We then make general recommendations to managers and unions about ways to reduce factors affecting work-related stress, thereby promoting the occupational health and well-being of women in part-time and casual jobs.

By generating knowledge and documentation on the factors that affect women's health in non-standard employment, this research can provide evidence on occupational health problems, economic policy and employment support policy, particularly relating to women in low-income groups. Such results can assist the government in evaluating its human resource programs and help Human Resources Development Canada, particularly the Gender Analysis and Policy Directorate, in evaluating the type of programs it can provide to women in non-standard work. We believe our research can advance women's equality by increasing awareness of the physical health and emotional well-being ramifications of part-time and casual work.

Recommendations for Policy Makers

Three main pieces of legislation are particularly relevant to women working in part-time and casual jobs in retail trade in Ontario: the *Ontario Employment Standards Act*, 2000, which contains regulations about the rights and responsibilities of both employers and workers, the Ontario *Occupational Health and Safety Act*, 1990, which describes the rights and duties of all parties in the workplace, and the federal *Employment Insurance Act*, 1996. Each act provides some coverage for non-standard workers; the OHSA, 1990, provides the same coverage for non-standard workers as it does for regular full-time workers.

Although legislation that should promote the health and well-being of most non-standard workers does exist, the provisions for certain groups of the women in non-standard employment who participated in this study, such as elect-to-work employees (usually referred to as casual workers or contract workers) and near farm workers, are not as comprehensive. Elect-to-work employees are excluded from regulations on paid public holidays and termination notice/pay and severance pay under the OESA, 2000. According to this same legislation, near farm workers are only covered for minimum wage, vacation with pay, pregnancy, parental and emergency leave, and termination notice/pay and severance pay. In addition, due to the transient nature of the non-standard employment described by our female participants, it is clear that many of these women in part-time and casual jobs would have difficulty meeting the requirements to qualify for pregnancy or parental leave under the OESA, 2000, and for maternity or parental benefits under the EIA, 1996.

We have learned from the female participants in this study that there are gaps in the legislative coverage for non-standard workers, and these gaps have a negative impact on women's health and well-being in part-time and casual jobs. We therefore make the following recommendations for policy makers.

Recommendation 1: Legislate full coverage of paid public holidays and termination notice/pay and severance pay for elect-to-work employees in the *Ontario Employment Standards Act*, 2000.

Elect-to-work employees (casual or contract workers) are partially covered by the paid public holidays provision of the legislation. The general standard (that workers are entitled to public holidays off work) does not apply to them, though they are entitled to one and a half times the regular rate for hours worked on the public holiday (OESA, 2000). This special provision in the legislation allows employers to ask elect-to-work employees to work on public holidays while giving paid holidays to full-time and regular part-time workers. Elect-to-work employees have, in theory, the right to refuse the work, but the reality of the work environment and, in particular, the imbalance of power between employers and employees, dictate that these elect-to-work employees are the ones who work on public holidays. Thus, full-time and regular part-time workers are permitted to take holidays while the elect-to-work employees are forced to work.

In reference to termination/notice pay and severance pay provisions of the legislation, we should keep in mind that exclusion from the termination notice/pay and severance pay seems to fit with the employment contract where there is a definite end to the employment.

However, it places elect-to-work employees in the extremely insecure position of relying on an employer's good will on a day-to-day basis for continued employment. The women workers in our study were constantly reminded by their employers of the instability in their employment. The participants discussed job insecurity as a significant source of work-related stress, and many were reluctant to assert their legislated rights to meal breaks, optional Sunday shifts and safe working conditions, for example, for fear that their jobs would be terminated.

In addition, some elect-to-work employees are considered by the OESA, 2000, to be self-employed contract workers and do not fit into the subordinate relationship expected of an individual to be considered an employee. The legislation implicitly assumes that there is equal power between employees and employers. Thus, in line with the centuries-old common-law principles, the elect-to-work employees are presumed to have the freedom to leave their jobs at any time and seek employment elsewhere.

Recommendation 2: Legislate full coverage for near farm workers in the *Ontario Employment Standards Act*, 2000.

The women non-standard workers employed in retail garden centres who participated in our discussion groups experienced tremendous work-related stress with physical health and emotional well-being consequences. Much of the stress and the occupational health concerns of these women would be alleviated by legislative changes to the OESA, 2000. These workers were forced to accept minimum working conditions, insecure employment and demoralizing treatment by employers, because of their combined elect-to-work and near farm worker status. Since they are not covered by the hours of work provisions of the legislation, they are expected to work long hours if the work demands it and are not entitled to overtime pay. Moreover, according to the legislation, they are not entitled to daily rest periods or eating periods, nor to weekly/bi-weekly rest periods. Thus they might be required to work throughout the day without a break for a week or two without a day of rest in between. They are not entitled to paid public holidays; these places are open for business on public holidays and workers are required on those days. The exploitation of agricultural workers including the near farm workers was recently found to be unconstitutional by the courts, and the Government of Ontario promised to amend the laws. To our knowledge, there has been no action yet.

Recommendation 3: Educate workers about their legal rights according to the *Ontario Employment Standards Act*, 2000, the *Occupational Health and Safety Act*, 1990, and the *Employment Insurance Act*, 1996 by providing easily accessible information in common areas in the workplace.

We found that the women participating in our study had minimal knowledge of their rights and responsibilities under these laws. Legislation places the burden of responsibility on workers to educate themselves about their rights as protected by the law. While one can assume that the legislation is in the public domain and available for everyone to access and learn, the reality is that in the day-to-day work and life struggle many workers do not have time to seek out that information. Some might not have the resources to access the

Government of Ontario or the federal government Web sites. Perhaps posters can be placed in the workplaces or brochures can be distributed in targeted workplaces so women in non-standard jobs can have access to basic information on the legislation. Television ads giving phone numbers to call for information related to employment laws could be helpful in disseminating the information. In addition, make frequent workplace inspections and provide legal assistance if workers need to hire lawyers to seek enforcement through the courts.

Recommendation 4: Modify eligibility criteria for pregnancy and parental leave/ benefits under the *Ontario Employment Standards Act*, 2000 and the *Employment Insurance Act*, 1996 to reflect the transient nature of non-standard work.
Non-standard workers are covered for these provisions under the legislation, but they do not always meet the eligibility criteria due to the very nature of their employment. They often do not work the required hours or length of employment for eligibility. The eligibility criteria must reflect the transient nature of part-time and casual employment to protect these workers fully. One possibility is to reduce the eligibility hours or length of employment for part-time and casual workers so women in non-standard jobs can benefit from the maternity and parental leave provisions of the laws.

Recommendation 5: Require equitable treatment of all workers (non-standard and regular full-time) with respect to pay, benefits and training. Require that employers justify to the (Ontario) Ministry of Labour, Employment Standards Branch the differential treatment of workers in terms of hourly pay and benefits for doing the same or substantially similar tasks during hours worked.
Participants in our study performed substantially similar tasks at work as the regular full-time workers but still are paid substantially lower than these workers with lower benefits (or no benefits at all). Moreover, they are not provided with training for the job, such as how to use time-saving machinery. Employers tend to claim that retail workers in part-time and casual jobs do significantly different jobs than their full-time counterparts, thus they pay them differently. However, the reality is that, in the workplaces, the differences between full-time and part-time work are very small. For example, some female participants worked near full-time hours often with responsibility for the cash or the management of the other cashiers, or managing the store alone in the absence of owners or managers, but they were still paid the part-time rate and did not receive benefits. It is well known that employers cut costs this way, and this is not equitable treatment for non-standard workers. One possible solution to eliminate such inequities is for governments to have a sufficient number of inspectors to visit workplaces to examine their books and working conditions, and require employers to justify their decisions regarding differential treatment.

Recommendation 6: Enforce laws that apply to non-standard workers (e.g., meal breaks, optional Sunday shifts, health and safety training) through periodic inspection of the workplaces.
The women in non-standard jobs in our study considered working without meal breaks, or consistently being scheduled for weekend shifts and not receiving health and safety training as sources of stress. Because these employees do not have the same access to legislative knowledge as their employers, they accept sub-standard working conditions. Periodic

inspections of workplaces can protect workers and send a message to employers that not applying legislation is unacceptable, and that non-standard workers should not be treated as second-class citizens in the workplace.

Recommendations for Management

OHS representatives and women working in non-standard jobs made specific recommendations to management in retail workplaces. We synthesized the knowledge that we learned from the study participants to make several additional suggestions to managers on ways to reduce work-related stress for women non-standard workers. These recommendations fall into two general themes: creating fair and equitable working conditions for non-standard workers, and creating supportive, respected, harassment-free work environments for non-standard workers.

Recommendation 7: Have regular and consistent work schedules and work hours for non-standard workers.

To decrease work-related stress, we recommend that the sources of stress be removed from the workplace. The women in non-standard work identified work schedules as a significant source of work-related stress, because irregular work schedules and hours result in problems arranging elements within their personal lives, such as child care, elder care or school work. To reduce this stress, managers should let workers know their work schedule at least two weeks ahead of time so they can plan their lives. It is also important that if workers are hired for part-time hours, they should not be expected to work full-time hours but get paid (the low) part-time wage and benefits.

Recommendation 8: Distribute shifts equitably between non-standard and regular part-time workers.

Non-standard workers should not be given all "bad" shifts (weekend shifts, night shifts). Regular full-time workers should be scheduled to work weekend and night shifts as well. In addition, managers should avoid split shifts of non-standard workers as much as possible. Split shifts might be convenient for management but result in havoc for workers' personal lives. When scheduling workers to shifts, in addition to seniority, managers should consider the work scheduling requests of non-standard workers.

Recommendation 9: Enforce equitable treatment between full-time and part-time workers, and between permanent and temporary workers in terms of workplace policies and rules, such as meal breaks, the allocation of Sunday work, and health and safety training on equipment.

Women participating in our study gave many examples of employers favouring full-time workers over part-time workers, and permanent workers over temporary ones. These inequities that they faced on a day-to-day basis were a source of stress. We recommend employers treat all workers equitably. For example, if a part-time worker is assigned a five-hour shift, at least one break for a rest period should be given. For Sunday work, a scheme can be established so it is not only non-standard workers who have to work these shifts. Health and safety training on equipment should include non-standard workers. Injuries and

accidents at work do not differentiate between full- and part-time employees, or permanent or temporary workers.

Recommendation 10: Provide equal pay for non-standard workers doing the same or substantially similar tasks as full-time workers.
Managers should determine whether non-standard workers are doing substantially the same work and using substantially the same skill, effort and responsibility. If the jobs are substantially similar, then non-standard workers should be paid the same rate per hour as full-time workers. As well, managers should provide pro rata benefits to non-standard workers for hours worked. These should be provided as tangible benefits (rather than cash paid in lieu of benefits). Part-time and casual workers should also be given sick days, vacation time and bonuses, based on time worked (not an arbitrary amount). To reduce further the work-related stress of the female non-standard work force, managers should modify methods of promotion and wage increases within the employment contracts into ways that incorporate and emphasize merit, not just tenure, so women and other workers who are young but are quick learners and high achievers can move ahead and not feel "stuck" in their current positions.

Recommendation 11: Management should provide support and encouragement to non-standard workers in performing their jobs.
Our results showed that social relationships at work are highly associated with stress for women in part-time and casual jobs. If social relationships between management and workers, between full-time and part-time workers and within each group are poor, work-related stress increases. Decreasing and eliminating such stress depends on good management and communications skills. Thus, we recommend that managers should respect the non-standard workers' contribution to the workplace and show appreciation to these female workers. In addition, the women who perform these part-time and casual jobs should be treated with courtesy. For example, rather than socializing only with regular full-time workers, management should exchange simple pleasantries with all workers. Uncivilized behaviour from management creates stress among female non-standard workers and makes them feel like they are second-class workers. Managers should also show these women workers that they are valuable assets in the workplace. Not being appreciated creates stress; positive reinforcement helps reduce stress levels. Management can show non-standard workers they are part of the team in the workplace, thereby fostering positive morale among all employees.

Recommendation 12: Create a harassment-free work environment for non-standard workers.
There were a few examples given by the participants in this study of how women in non-standard jobs are very vulnerable and some experience harassment at work. Women in part-time and casual jobs in retail trade already feel they are at the bottom of the organizational hierarchy. Management should not tolerate harassment of these vulnerable workers by managers, co-workers or customers. Even one person harassed is too many. Management should be responsible for the behaviour of all those working with and under them.

Recommendation 13: Provide non-standard workers with more control over their work.
Lack of control over work is another source of stress for women working in part-time and casual jobs. Managers should allow workers to make decisions on their own or with co-workers about the scheduling and organization of their work, and also take responsibility for the results.

Recommendations for Unions
Though most of our recommendations are for policy makers and managers, there are a few that we recommend unions consider to improve on existing efforts.

Recommendation 14: Create fair and equitable working conditions for non-standard workers as compared to full-time permanent workers.
We recommend that to create fair and equitable working conditions for their female members who are in non-standard jobs, unions should negotiate regular and consistent work schedules for their members. Negotiating equal hourly pay for non-standard workers doing the same or substantially similar tasks as full-time workers is another important issue to consider. The union involved in this study already negotiated (in one local) the same benefits for part-time workers as their full-time counterparts. We recommend that all unions representing part-time and casual workers follow this example as much as possible.

Recommendation 15: Provide training or give information on laws and regulations that apply to non-standard workers, as well as on their rights under collective agreements.
Non-unionized and unionized workers were not well informed of laws that apply to them or their rights under the collective agreement. Periodic training sessions for members in non-standard jobs should be considered. Brochures can be distributed in workplaces, or television and Internet advertisements can be placed for workers to contact unions for more information.

APPENDIX A: PROJECT INFORMATION LETTER

OCCUPATIONAL HEALTH OF WOMEN IN NON-STANDARD EMPLOYMENT

Principle Investigator: Dr. Isik Urla Zeytinoglu, McMaster University
Co-Investigators: M. Bianca Seaton, McMaster University, and
Josefina Moruz, UFCW Canada

This project examines factors affecting the occupational health of women in non-standard employment, such as part-time and casual work. We focus on stress and its physical, emotional and organizational effects. Our objective is to analyze the interactions between various factors interacting with non-standard employment to affect the occupational health of female workers. Some of these factors include the economic environment and legislation, workplace and working conditions, and individual characteristics.

We are conducting interviews with representatives from occupational health and safety committees. We are also having discussion groups with part-time and casual workers in the retail trade. In the interviews and discussion groups, we are asking workers to talk about their work and health. All participants are given a $20 honorarium to cover the costs of attending the interviews and discussion groups (e.g., transportation and child care). We will use this information to prepare a report for Status of Women Canada. Our goal is to improve women's access to sustained employment, thus creating healthy work environments. We hope that our project will advance women's equality, help them maintain economic independence and alleviate the financial struggles that casual and part-time work bring on Canadian women.

If you would like to learn more about this project, please call Dr. Zeytinoglu at (905) 525-9140 ext. 23957 or M. Bianca Seaton at (905) 525-9140 ext. 23584.

APPENDIX B: PROJECT INFORMATION PACKAGE

DISCUSSION GROUP INVITATION LETTER

Occupational Health of Women in Non-Standard Employment Project Co-ordinators:
Dr. Isik U. Zeytinoglu (McMaster University)
Josefina Moruz (UFCW)
M. Bianca Seaton (McMaster University)
Sue Yates (UFCW)

The UFCW and researchers from McMaster University are working on a project looking at issues affecting the occupational health of women working in part-time and casual jobs. We focus on stress and its physical, emotional and organizational effects. We are inviting you to participate in a discussion group as an individual with experience in the retail trade working in part-time and casual jobs. In the discussion groups, we are asking workers to talk about their work and health. Each discussion group will include six to ten individuals and each participant will be given a $20 honorarium to cover the costs of attending the discussion group (e.g., transportation and child care costs). The discussion groups will be held in a central location convenient to everyone during the weeks of May 28 to June 29, 2001. The names of all participants and their comments during the discussion groups will be kept anonymous.

This project is being funded by Status of Women Canada (SWC). SWC is interested in learning from your experiences so they can propose policy recommendations to the government to improve women's employment opportunities.

We invite you to participate in one of our discussion groups.

Your experience is valuable and important. We look forward to hearing from you and working with you on this project. Please contact us as soon as possible!

Please call Bianca Seaton, Research Assistant, at (905) 525-9140 ext. 23584 by May 25th at the latest or write your name on the sign up sheet so she can contact you.

DISCUSSION GROUP AND INTERVIEW DEMOGRAPHIC QUESTIONNAIRE

Occupational Health of Women in Non-Standard Employment

Principle Investigator: Dr. Isik Urla Zeytinoglu
Co-Investigators: M. Bianca Seaton and Josefina Moruz, UFCW Canada

The purpose of this questionnaire is to help us describe the characteristics of those who attended the discussion groups. Data will be released in the form of a report and **no information that will identify you will be released or included in the report**. Please complete this short questionnaire. Thank you for completing this questionnaire.

PLEASE INDICATE YOUR FIRST NAME ONLY _____

1. In general, would you say your health is:

   ☐ Excellent ☐ Very good ☐ Good ☐ Fair ☐ Poor

2. Would you describe your work as:

   ☐ Very stressful ☐ Stressful ☐ Somewhat stressful ☐ Not very stressful ☐ Not at all stressful

3. Would you describe yourself at work as:

   ☐ Very satisfied ☐ Satisfied ☐ Neither satisfied nor dissatisfied ☐ Dissatisfied ☐ Very dissatisfied

4. What is your occupation? _____

5. How long have you worked in this occupation? _____

6. How long have you worked in the retail trade sector? _____

7. A) Do you work:

   ☐ Full time ☐ Part time ☐ Other (specify) _____

   B) On average, how many hours do you work per week? _____

8. Are you employed:

   ☐ Permanently ☐ Temporarily (casual) ☐ As an independent contractor
   ☐ Other (specify) _____

9. In your job, are you paid:

☐ A salary ☐ Per hour ☐ Per task (fee for service) ☐ Other (specify) _____

10. Are you working in more than one job?

☐ Yes (please explain why) _____
☐ No (please explain why) _____

11. Do you work on shifts? ☐ Yes ☐ No

12. Which age group are you in?

☐ 29 years or younger ☐ 30-55 years ☐ 56 years and older

13. What is your gender? ☐ Male ☐ Female

14. What is your marital status? Are you...

☐ Married/Living common-law
☐ Separated/Divorced/Widowed
☐ Single (never married)

15. How many people live in your home who are dependent on you (young or adult children, elderly parents)? _____

16. What is the highest level of education that you have completed? (Check one)
☐ Attended or completed high school
☐ Attended or completed community college or university
☐ Other (please specify, i.e., a student) _____

17. Are you an immigrant? (i.e., born outside of Canada to non-Canadian parents)
☐ Yes ☐ No

18. Are you a racial or ethnic minority? (i.e. Aboriginal, non-white, Jewish)
☐ Yes (please specify) _____ ☐ No

19. Are you more comfortable speaking and reading in another language than English? (i.e., French, Italian, Polish, Portuguese, Spanish, Mandarin, etc.)
☐ Yes (please specify the language) _____ ☐ No

THANK YOU

CONSENT FORM (DISCUSSION GROUPS AND INTERVIEWS)

Occupational Health of Women in Non-Standard Employment

Principle Investigator: Dr. Isik Urla Zeytinoglu
Co-Investigators: M. Bianca Seaton and Josefina Moruz, UFCW Canada

This form is to obtain your consent to participate in a discussion group (focus group) on how non-standard employment relates to the occupational health of female workers. This project is funded by Status of Women Canada.

We will be tape recording this discussion. The information gathered from the discussion will be transcribed. Individual answers will be kept anonymous. Only Dr. Zeytinoglu and Ms. Seaton will have access to information that can identify you. In the project report, each participant will have a code number, such as F5. The information that can identify you will be kept in a locked cabinet at McMaster and will NOT be available to your workplace or union. You have the right to withdraw from the discussion at any time and/or to refuse answering whatever questions you prefer.

This project follows the Tri-Council Policy Statement: Ethical Conduct for Research Involving Humans. Participants who have any concerns or questions about their involvement in the project can visit the Office of Research Services Web site and view the policy statement <www.mcmaster.ca/ors>.

If you have questions or want to add to the discussion, you may call M. Bianca Seaton, Research Assistant, at (905) 525-9140, ext. 23584.

I agree to participate in the discussion.

_____ _____

(Signature) (Date)

_____

(Name)

RECEIPT FOR HONORARIUM TO PARTICIPANTS

Receipt

Research Project: Occupational Health of Women in Non-Standard Employment, funded by Status of Women Canada

Principle Investigator: Dr. Isik Urla Zeytinoglu, McMaster University
Co-Investigators: M. Bianca Seaton, McMaster University
Josefina Moruz, UFCW Canada

I have received $20 to cover the cost of parking and other expenses incurred by participating in a discussion group.

Name (please print) _____

Telephone # _____

Signature _____

Date _____

APPENDIX C: DATA CODING SCHEME

OCCUPATIONAL HEALTH OF WOMEN IN NON-STANDARD EMPLOYMENT

QSR5 CODES FOR WORKER DISCUSSION GROUPS/INTERVIEWS (Summary Version)

Coding Manual, December 4, 2001

Notes:

Code information from the questions under appropriate nodes.

Codes for an entire paragraph should be written in the **right margin**.

Codes for sub-sections (i.e., sentences within paragraphs) should be **boxed in pencil** with the code written in **the left margin**.

If new sub-branch is needed, contact Isik Zeytinoglu.

NODES:

1. Background
   This section includes such items as age, gender and length of work in the retail trade.

2. Work
   - 2.1. Likes about work
   - 2.2. Does not like about work

3. Stress
   - 3.1. Yes, have work stress
   - 3.2. Symptoms explained
   - 3.3. No, does not have work stress

4. Reasons (factors) for stress (stressors)
   - 4.1. Economic factors
   - 4.2. Legislation
   - 4.3. Employment contracts and work schedule
   - 4.4. Physical work factors
   - 4.5. Psychosocial work factors
   - 4.6. Working conditions
   - 4.7. Demographic factors

5. Stress affecting physical health — individual physical manifestations
   Includes such items as MSD, respiratory illnesses, heart diseases and migraines/headaches.

6. Stress affecting emotional health — individual mental manifestations
   Includes low self-esteem, low motivation and job dissatisfaction.

7. Stress affecting the organization/ the workplace — organizational manifestations
   Includes high absenteeism rates, high turnover and workplace conflict.

9. Other factors that affect stress levels
   Includes not being respected as a part-time worker by customers and management, and angry, rude, abusive or demanding customers.

10. Recommendations to improve
    Includes such items as reducing individual workload, increased wages and benefits, improved working conditions and having more access to training.

11. Any other workplace health problem not related to stress
    Includes physical and mental health problems, and harassment.

12. Health promotion

13. Other added information

14. Reasons (factors) decreasing stress
    - 14.1. Economic factors
    - 14.2. Legislation
    - 14.3. Employment contracts and work schedule
    - 14.4. Physical work factors
    - 14.5. Psychosocial work factors
    - 14.6. Working conditions
    - 14.7. Demographic factors

BIBLIOGRAPHY

Barker, K. and K. Christensen (eds.) 1998. *Contingent Work: American Employment Relations in Transition*. Ithaca, NY: Cornell University Press.

Beiser, M., P. Johnson and R.J. Turner. 1993. "Unemployment, Underemployment and Depressive Effects Among Southeast Asian Refugees." *Psychological Medicine*. 23 (3): 731-743.

Buchanan, R. and S. Koch-Schulte. 2000. *Gender on the Line: Technology, Restructuring and the Reorganization of Work in the Call Centre Industry*. Status of Women Canada. <www.swc-cfc.gc.ca>. Accessed April 25, 2001.

Canada, HRDC (Human Resources Development Canada). 1996. "The Future of Work: Trends In the Changing Nature of Employment." HRDC, Applied Research Branch, Strategic Policy, Mimeo.

Canada, Statistics Canada. 1998. *Labour Force Survey*. Annual. In CANSIM on-line database,Matrix 3472 and Catalogue No. 71-001-PPB.

Canada, Statistics Canada. 2001. *Retail Trade Survey (Monthly)*. <www.statcan.ca/english/sdds/2406.htm>. Accessed April 25, 2001.

Collins, B.S., R.B. Hollander, D.M. Koffman, R. Reeve and S. Seidler. 1997. "Women, Work and Health: Issues for Worksite Health Promotion." *Women and Health*. 25 (4): 3-37.

Denton, M., M. Hajdukowski-Ahmed, M. O'Conner and I.U. Zeytinoglu. 1999. "Introduction." In *Women's Voices in Health Promotion*. Edited by M. Denton, M. Hajdukowski-Ahmed, M. O'Conner and I.U. Zeytinoglu. Toronto: Canadian Scholars' Press, pp. 1-8.

Di Martino, V. 2000. *Introduction to the Preparation of Manuals on Occupational Stress*. Safe Work, InFocus Programme on Safety and Health at Work and the Environment, ILO. <www.ilo.org>. Accessed March 8, 2002.

EIA (*An Act Respecting Employment Insurance in Canada*). 1996. <www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/pubs>. Accessed August 28, 2002.

Evans, M. & Associates. 1998. *Predominantly Female Establishment Study: Retail-Trade*. 5: 13-23. Toronto, Ontario: Pay Equity Commission.

Gallagher, D. 1999. "Part-time Employment and the Worker." In *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Edited by I. U. Zeytinoglu. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins, pp. 59-76.

Hales, T.R. and B.P Bernard. 1996. "Epidemiology of Work-Related Musculoskeletal Disorders." *Orthopedic Clinics of North America.* 27(4): pp. 679-709.

Hinton, L., J. Moruz and C. Mumford. 1999. "A Union Perspective on Emerging Trends in the Workplace." In *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Edited by I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins, pp. 171-182.

ILO (International Labour Organization). 1998. *Report of the Director-General: Activities of the ILO, 1996-97.* International Labour Organization Conference, 86th Session. Geneva: ILO. <www.ilo.org>. Accessed July 1, 1998.

Jackson, A. 1998. "Unions, Collective Bargaining and Labour Market Outcomes for Canadian Working Women: Past Gains and Future Challenges." Women and Work Conference, sponsored by the John Deutsch Institute and the Canadian Workplace Research Network, April 5-7, 1998. Kingston, Ontario.

Kahn, R.L. and P. Byosiere. 1992. "Stress in Organizations." In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology.* Edited by M.D. Dunnette and L.M. Hough. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, pp. 571-650.

Kumar, P. 1998. *Part-Time Employment: What Can Unions Do?* Ottawa: Canadian Labour Congress, February.

Lee, W.T. 1999. *Using Qualitative Methods in Organizational Research.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Lipsett, B. and M. Reesor. 1998. "Flexible Work Arrangements." In *The Changing Nature of Work, Employment and Workplace Relations, Selected papers from the 34th Annual CIRA Conference.* Edited by P.A. Lapointe, A.E. Smith and D. Veilleux. Québec: Association canadienne des relations industrielles/Canadian Industrial Relations Association.

Lowenberg, G. and K.A. Conrad. 1998. *Current Perspectives in Industrial/ Organizational Psychology.* Boston: Allyn & Bacon.

Marshall, C. and G.B. Rossman. 1989. *Designing Qualitative Research.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Messing, K. 1997. "Women's Occupational Health: A Critical Review and Discussion of Current Issues." *Women and Health.* 25(4): pp. 39-68.

MFL (MFL Occupational Health Centre). 1996. "Stress at Work." *Focus on Occupational Health and Safety.* 7(3): pp. 13-14.

Nollen, S. 1999. "Flexible Work Arrangements: An Overview of Developments in the United States." In *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Edited by I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins, pp. 21-40.

Ontario Employment Standards Act, 2000, Bill 147. <www.gov.on.ca/lab/es>. Accessed August 2, 2002.

Ontario Occupational Health and Safety Act, 1979, with amendments in 1990. <www.gov.on.ca/lab/ohs>. Accessed August 2, 2002.

Quinlan, M. and C. Mayhew. 1999. "Changing Work Relationships in Australia." In *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Edited by I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins. pp. 147-167.

Reid, M. 1995. "The Economist Survey of Retailing – Change at the Checkout." *The Economist.* March 4: 4-5.

Townson, M. 1997. *Women and the Economy: Long-Term Policy Research Issues.* Status of Women Canada. <www.swc-cfc.gc.ca>. Accessed April 25, 2001.

Tri-Council (Social Sciences and Humanities Research Council, Canadian Institute for Health Research, Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada) *Policy Statement: Ethical Conduct for Research Involving Humans.* <www.nserc.ca/programs/ethics/english/policy.htm>. Accessed December 2, 2000.

Walters, V. and M. Denton. 1997. "Stress, Depression and Tiredness Among Women: The Social Production and Social Construction of Health." *Canadian Review of Sociology and Anthropology.* 31(1) pp. 53-70.

Wilkins, K. and M. Beaudet. 1998. "Work Stress and Health." *Health Reports.* 10(3) pp. 47-62.

Zeytinoglu, I.U. 1999a. "Introduction and Overview." In *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Edited by I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins, pp. ix – xx.

Zeytinoglu, I.U. 1999b. "Flexible Work Arrangements: An Overview of Developments in Canada." In *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Edited by I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins, pp. 41-58.

Zeytinoglu, I.U. and M. Crook. 1997. *Women Workers and Working Conditions in Retailing: A Comparative Study of the Situation in a Foreign-Controlled Retail Enterprise and a Nationally Owned Retailer in Canada.* International Labour Organization Working Paper, No. 79. Geneva: ILO, 1997.

Zeytinoglu, I.U. and J. Muteshi. 2000a. "A Critical Review of Flexible Labour: Gender, Race and Class Dimensions of Economic Restructuring." *Resources for Feminist Research.* 27(3/4) pp. 97-120.

———. 2000b. "Gender, Race and Class Dimensions of Non-Standard Work." *Relations Industrielles/Industrial Relations* 55(1) pp. 133-167.

Zeytinoglu, I.U., M. Denton, S. Webb and J. Lian. 2000. "Self-Reported Musculoskeletal Disorders among Visiting and Office Home Care Workers." *Women & Health.* 31, (2/3) pp. 1-35.

Zeytinoglu, I.U., M. Denton, M. Hajdukowski-Ahmed, M. O'Connor and L. Chambers. 1999. "Women's Work, Women's Voices: From Invisibility to Visibility." In *Women's Voices in Health Promotion.* Edited by M. Denton, M. Hajdukowski-Ahmed, M. O'Connor and I.U. Zeytinoglu. Toronto: Canadian Scholars' Press.

NOTES

[1] Tri-Council refers to the Social Sciences and Humanities Research Council of Canada, the Canadian Institute for Health Research and the Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada. The policy document may be viewed at <www.nserc.ca/programs/ethics/english/policy.htm>. Accessed December 2, 2000.

[2] We want to remind readers that, in line with the purpose of this research, most of the respondents included in this study are female part-time workers. Thus, when we refer to workers, part-time workers are meant. In most cases, these occupations are all part-time in their workplaces. Full-time jobs in these occupations typically do not exist. Most jobs are temporary/casual.

Projects Funded Through Status of Women Canada's Policy Research Fund
Call for Proposals **Women's Access to Sustained Employment with Adequate Benefits: Public Policy Solutions** *

The 1997 Canada Pension Plan Changes: Implications for Women and Men
Adil Sayeed

Re: Working Benefits: Continuation of Non-Cash Benefits – Support for Single Mothers and Disabled Women
Tanis Doe, Doris Rajan, Claire Abbott

Women in Non-Standard Jobs – The Public Policy Challenge
Monica Townson

Living Beyond the Edge: The Impact on Single Mothers of Trends in Non-Standard Work
Marylee Stephenson

Occupational Health of Women in Non-Standard Employment
Isik Urla Zeytinoglu, Josefina Moruz, M. Bianca Seaton and Waheeda Lillevik

Women & Employment:Removing Fiscal Barriers to Women's Labour Force Participation
Kathleen Lahey

Improving Working Conditions for Home Day Care Providers
Josée Belleau and Rachel Cox

Women in Own-Account Self-Employment: A Policy Perspective
Judy Bates

Self-Employment for Women: Policy Options That Promote Equality and Economic Opportunities
Karen Korabik and Donna Lero

* Some of these papers are still in progress and not all titles are finalized

La santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques

Isik Urla Zeytinoglu
Josefina Moruz
M. Bianca Seaton
et
Waheeda Lillevik

Recherche
en matière de politiques
Policy Research

Condition féminine Canada
Status of Women Canada

Canada

La santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques

Isik Urla Zeytinoglu, Josefina Moruz,
M. Bianca Seaton et Waheeda Lillevik

La recherche et la publication de la présente étude ont été financées par le Fonds de recherche en matière de politiques de Condition féminine Canada. Les opinions exprimées sont celles des auteures et ne reflètent pas nécessairement la politique officielle de Condition féminine Canada ou du gouvernement du Canada

Mars 2003

Condition féminine Canada se fait un devoir de veiller à ce que toutes les recherches menées grâce au Fonds de recherche en matière de politiques adhèrent à des principes méthodologiques, déontologiques et professionnels de haut niveau. Chaque rapport de recherche est examiné par des spécialistes du domaine visé à qui on demande, sous le couvert de l'anonymat, de formuler des commentaires sur les aspects suivants :

- l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualité de l'information présentée;
- la mesure dans laquelle l'analyse et les recommandations sont étayées par la méthodologie utilisée et les données recueillies;
- l'originalité du document par rapport au corpus existant sur le sujet et son utilité pour les organisations oeuvrant pour la promotion de l'égalité, les groupes de défense des droits, les personnes chargées de l'élaboration des politiques gouvernementales, les chercheuses et chercheurs et d'autres publics cibles.

Condition féminine Canada remercie toutes les personnes qui participent à ce processus de révision par les pairs.

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Vedette principale au titre : La santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. addit. : Occupational health of women in non-standard employment.
Comprend des références bibliographiques.
Publ. par Recherche en matière de politiques.

ISBN 0-662-67090-6
No de cat. SW21-104/2003

1. Femmes – Stress dû au travail.
2. Gestion du stress chez la femme.
3. Travail – Aspect psychologique.
4. Travail – Aspect physiologique.
I. Zeytinoglu, Isik Urla.
II. Canada. Condition féminine Canada.
III. Canada. Condition féminine Canada. Recherche en matière de politiques.

RA785.O22 2003 158.72 C2003-980030-XF

Gestion du projet : Vesna Radulovic et Jo Anne de Lepper, Condition féminine Canada
Coordination de l'édition : Cathy Hallessey, Condition féminine Canada
Révision et mise en page : PMF Services de rédaction inc. / PMF Editorial Services Inc
Traduction : Jeannot Trudel
Révision comparative : Linguistica
Coordination de la traduction : Monique Lefebvre
Contrôle de la qualité de la traduction : Claire Despins

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec la :
Direction de la recherche
Condition féminine Canada
123, rue Slater, 10e étage
Ottawa (Ontario) K1P 1H9
Téléphone : (613) 995-7835
Télécopieur : (613) 957-3359
ATME : (613) 996-1322
Courriel : research@swc-cfc.gc.ca

Vous pouvez aussi télécharger le présent document à partir du site Web de Condition féminine Canada à l'adresse http://www.swc-cfc.gc.ca.

RÉSUMÉ

Dans le présent rapport, nous nous intéressons aux facteurs qui influent sur la santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques. Il s'agit d'analyser l'effet qu'ont le travail à temps partiel, le travail occasionnel et d'autres facteurs liés au milieu du travail sur le stress professionnel des travailleuses ainsi que l'effet qu'exerce ce stress sur leur santé physique et émotionnelle et sur leur milieu de travail. Nous fondons notre analyse sur des données recueillies auprès de travailleuses et travailleurs syndiqués et non syndiqués du commerce de détail. Selon nos résultats, la fatigue, l'épuisement, l'incapacité de dormir toute la nuit, l'irritation et les tensions sont des symptômes fréquents de stress chez les travailleuses atypiques. Les sources de ce stress comprenaient les horaires de travail irréguliers et l'imprévisibilité des horaires atypiques, l'incapacité d'acquérir de l'ancienneté dans un emploi à temps partiel ou occasionnel, avoir un contrat de travail à temps partiel, mais travailler presque à plein temps (sans les avantages correspondants), s'attendre à travailler des quarts de fin de semaine et du soir ainsi que les faibles salaires et les maigres avantages des emplois atypiques. Ajoutons à cela l'absence de soutien de la part des gestionnaires, le manque de respect résultant du fait qu'on occupe un emploi atypique, le fait d'être femme et l'âge. Non seulement le stress provoquait-il des troubles musculosquelettiques, des migraines et des maux de tête chez ces femmes, mais il minait également leur estime de soi, leur motivation et leur moral. Les effets organisationnels suivants du stress étaient également monnaie courante : montée de l'absentéisme, roulement accéléré du personnel, multiplication des conflits de travail, effritement de la satisfaction au travail et baisse du moral en milieu de travail. Nous recommandons aux personnes chargées de l'élaboration des politiques, aux gestionnaires et aux syndicats des mesures à prendre pour réduire le stress professionnel des femmes occupant des emplois atypiques.

LES AUTEURES

Isik Urla Zeytinoglu, Ph.D., est professeure à l'école d'administration des affaires Michael G. DeGroote de l'Université McMaster à Hamilton, en Ontario. Elle fait de la recherche et publie des travaux sur la problématique du travail atypique, le travail et la santé des femmes de même que les relations industrielles et la gestion des ressources humaines.

Josefina Moruz, titulaire d'un B.Sc. et d'un certificat en journalisme, fait de la recherche sur le marché du travail à l'Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce depuis 1995. Elle travaillait auparavant en Roumanie. Étudiante, elle a milité dans les mouvements étudiants et ouvriers.

M. Bianca Seaton, B.Sc.A., est candidate à la maîtrise en sciences au département de santé publique de l'Université de Toronto à Toronto (Ontario). Elle fait de la recherche sur le travail et la santé des femmes, les maladies professionnelles et les déterminants sociaux de la santé.

Waheeda Lillevik, M.B.A., est candidate au doctorat à l'école d'administration des affaires Michael G. DeGroote de l'Université McMaster à Hamilton (Ontario). Elle fait de la recherche sur la problématique de la gestion interculturelle des ressources humaines et la gestion de la diversité.

TABLE DES MATIÈRES

TABLEAUX ET FIGURES iii

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES iv

DÉFINITIONS v

PRÉFACE vii

REMERCIEMENTS viii

SOMMAIRE ix

1. INTRODUCTION 1
   - Objet et portée 1
   - Collecte des données : sources et méthodes 2
   - Organisation du rapport 2

2. CONTEXTE 4
   - Le modèle 4
   - Le stress : problème de santé au travail 4
   - Facteurs de stress 4
   - Résultats autodéclarés du stress 11

3. MÉTHODOLOGIE 13
   - Plan de recherche 13
   - Population et échantillon 13
   - Collecte des données 14
   - Questions pour les entrevues et les groupes de discussion 15
   - Analyse des données 17
   - Respect de la déontologie de la recherche 18
   - Participantes et participants au projet 18
   - Limites de la méthodologie 21

4. ANALYSE DES ENTREVUES AVEC LES REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS SYNDICAUX 22
   - Services des syndicats à leurs membres et rôle des représentantes et représentants en santé et sécurité au travail 22
   - Nature et causes des problèmes de santé au travail dans les magasins d'alimentation au détail 23
   - Vivre le stress au travail 25

Causes du stress au travail 26
Résultats du stress selon les explications des représentantes et représentants en santé et sécurité au travail 30
Sommaire 31

5. ANALYSE DES GROUPES DE DISCUSSION ET DES ENTREVUES AVEC LES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS 32
Travail 32
Stress au travail 34
Causes du stress au travail 35
Effets combinés du stress 44
Facteurs de réduction du stress 46
Résultats du stress 48
Sommaire 52

6. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS 54
Conclusions 54
Recommandations 55

ANNEXES
A Lettre d'information sur le projet 63
B Trousse d'information sur le projet 64
C Grille de codage des données 70

BIBLIOGRAPHIE 72

NOTES 76

TABLEAUX ET FIGURES

TABLEAUX

1. Dispositions de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario applicables aux travailleuses et travailleurs atypiques 7
2. Questions pour les représentantes et représentants en santé et sécurité 16
3. Questions pour les groupes de discussion et les entrevues avec les travailleuses et travailleurs 17
4. Caractéristiques démographiques des représentantes et représentants en santé et sécurité 19
5. Caractéristiques démographiques des participantes et participants aux groupes de discussion et aux entrevues 20

FIGURE

1. Stress professionnel des femmes occupant des emplois atypiques 5

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

CSST	Comité de santé et de sécurité au travail
LAE	*Loi sur l'assurance-emploi*
LNE	*Loi sur les normes d'emploi*
LSST	*Loi sur la santé et la sécurité au travail*
OIT	Organisation internationale du travail
OMS	Organisation mondiale de la Santé
SST	Santé et sécurité au travail
TMS	Troubles musculosquelettiques
TUAC	Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (du Canada)

DÉFINITIONS

Commerce de détail : « L'ensemble des ventes faites par... un local d'affaires (habituellement un magasin) dont l'activité principale est la vente de marchandises et de services connexes au grand public pour la consommation ménagère ou personnelle » (Statistique Canada, 2001).

Travail atypique (non conventionnel) : Travail à temps partiel et travail occasionnel ou temporaire.

Travail à temps partiel : Travail moindre qu'à plein temps (habituellement de moins de 30 heures par semaine). Il peut s'agir d'un emploi régulier (permanent, continu) ou occasionnel.

Travail à temps partiel régulier : Travail à temps partiel à horaire relativement fixe et à heures garanties, mais moins nombreuses que celles d'un emploi à plein temps.

Travail occasionnel (temporaire) : Travail à plein temps ou partiel effectué sur demande sans horaire ou heures fixes, ni heures garanties.

Travail occasionnel à temps partiel : Travail à temps partiel effectué sur demande sans horaire ou heures fixes.

Santé : Pour les besoins de la présente étude, la santé est considérée globalement comme un système interactif à trois volets : mental, émotionnel et physique. Nous définissons la santé comme un état de bien-être physique, mental et social complet, pas seulement l'absence de maladie ou d'invalidité (OMS, 1994). Nous considérons également la santé comme une force fondamentale et dynamique de la vie quotidienne, influencée par la conjoncture individuelle, les croyances, la culture et les milieux social, économique et environnemental. De plus, nous reconnaissons la diversité des femmes au Canada et l'éventail des responsabilités domestiques et professionnelles qui influent sur leur vécu en matière de santé.

Santé au travail : L'état de santé (ou de bien-être) d'une personne dans le contexte du milieu de travail.

Stress au travail (professionnel) : Le stress est considéré comme un problème de santé au travail. Nous nous intéressons à la présence ou à l'absence de stress professionnel chez les travailleuses et travailleurs. Définir le stress est très difficile et les spécialistes en débattent constamment (Di Martino, 2000). Éprouve du stress quiconque présente les symptômes suivants parfois, la plupart du temps ou tout le temps depuis au moins six mois : être épuisé en fin de journée, ne pas pouvoir dormir toute la nuit, avoir le goût de pleurer, manquer d'énergie au travail, être vidé, avoir le goût de crier après les gens, avoir l'impression d'être à bout, avoir de la difficulté à se concentrer, être en colère, se sentir impuissante ou impuissant, ne pas avoir de contrôle sur sa propre vie, éprouver de l'irritation et des tensions et avoir des étourdissements (Zeytinoglu *et al.*, 2000).

Problèmes de santé physique : Problèmes de santé physique autodéclarés tel que les troubles musculosquelettiques, les maladies respiratoires, les maux de tête et migraines ainsi que les brûlures ou coupures attribuables au travail ou au milieu de travail.

Troubles musculosquelettiques (TMS) : Troubles des tissus mous et des structures voisines non causés par des problèmes aigus ou subits (Hales et Bernard, 1996). Il s'agit de douleurs ou d'inconforts au cou, aux épaules, aux bras, aux coudes ou aux mains, de maux de dos, de douleurs ou d'élongations musculaires et de douleurs aux hanches, aux genoux et aux pieds.

Problèmes de santé émotionnelle : Sentiments autodéclarés attribuables au travail et au milieu de travail qui nuisent à la satisfaction au travail, à la motivation et à l'estime de soi.

Problèmes organisationnels : Problèmes perçus à l'égard du milieu de travail tels un taux élevé d'absentéisme, le roulement rapide du personnel, la fréquence élevée des griefs ou la volonté d'entrer en conflit avec ses collègues ou sa superviseure ou son superviseur ou, encore, vouloir faire la grève.

PRÉFACE

Une bonne politique publique est fonction d'une bonne recherche en matière de politiques. C'est pour cette raison que Condition féminine Canada a établi le Fonds de recherche en matière de politiques en 1996. Il appuie la recherche indépendante en matière de politiques sur des enjeux liés au programme gouvernemental qui doivent faire l'objet d'une analyse comparative entre les sexes. L'objectif visé est de favoriser les débats publics sur les enjeux liés à l'égalité des sexes et de permettre aux personnes, groupes, responsables de l'élaboration des politiques et analystes des politiques de participer plus efficacement à l'élaboration des politiques.

La recherche peut porter sur des enjeux nouveaux et à long terme, ou sur des questions urgentes et à court terme dont l'incidence sur chacun des sexes requiert une analyse. Le financement est accordé au moyen d'un processus d'appel de propositions ouvert et en régime de concurrence. Un comité externe, non gouvernemental, joue un rôle de premier plan dans la détermination des priorités de la recherche, le choix des propositions financées et l'évaluation du rapport final.

Le présent rapport de recherche a été proposé et préparé en réponse à un appel de propositions lancé en septembre 2000 et qui avait pour thème *L'accès des femmes à des emplois viables offrant des avantages adéquats : solutions sous forme de politiques gouvernementales*. D'autres projets de recherche financés par Condition féminine Canada sur ce thème examinent notamment des questions telles que les options stratégiques pour les femmes qui occupent des emplois atypiques, l'amélioration des conditions de travail des responsables de services de garde en milieu familial, et l'appui accordé aux mères seules et aux femmes handicapées.

Une liste complète des projets de recherche financés dans le cadre de cet appel de propositions se trouve à la fin du présent rapport.

Nous remercions les chercheuses et les chercheurs de leur apport au débat sur les politiques gouvernementales.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier Michael J. Fraser, directeur de TUAC Canada, Sue Yates, coordonnatrice des questions de santé et de sécurité au travail à TUAC Canada et les sections locales de TUAC qui ont participé à l'étude.

SOMMAIRE

Dans le présent rapport, nous nous intéressons aux facteurs qui influent sur la santé au travail des femmesoccupant des emplois atypiques dans le commerce de détail. Nous examinons l'incidence de l'emploi à temps partiel et occasionnel sur le stress professionnel des femmes. Nous étudions d'autres facteurs (y compris d'autres conditions de travail et les facteurs démographiques) contribuant au stress. De plus, nous examinons l'effet de ces facteurs combinés sur le stress. Notre analyse porte essentiellement sur le sexe comme déterminant de la santé au travail et facteur contributif au statut de travailleuses atypiques des femmes. Nous établissons des liens entre le stress, les expériences que vivent les femmes en tant que travailleuses à temps partiel et occasionnelles et la situation unique des travailleuses rémunérées et non rémunérées. Nous concluons l'analyse en étudiant l'effet que le stress finit par avoir sur la santé physique et le bien-être émotionnel des travailleuses et sur leurs milieux de travail.

Pour les besoins de notre analyse, nous utilisons des données recueillies auprès de travailleuses du commerce de détail membres de l'Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC) du Canada et auprès de travailleuses et travailleurs non syndiqués du commerce de détail. Nous avons interviewé huit représentantes et représentants de comités de santé et de sécurité au travail (CSST) d'établissements de vente au détail membres de TUAC. Nous avons réuni en groupes de discussion et interviewé 59 travailleuses et travailleurs ayant l'expérience de l'emploi à temps partiel et occasionnel.

Les représentantes et représentants en santé et sécurité au travail (SST) estiment sans exception que le stress chez les travailleuses est un problème qui perdure. À leur avis, certaines travailleuses sont stressées parce qu'il est très peu probable qu'elles obtiendront un emploi à plein temps, étant donné qu'elles occupent un emploi occasionnel ou à temps partiel. Les horaires, les questions de contrat et les facteurs psychosociaux du travail contribuent également au stress des travailleuses atypiques. Les représentantes et représentants en SST disent avoir observé chez ces travailleuses des problèmes de santé physique (notamment des troubles musculosquelettiques, des migraines et des maux de tête) causés par le stress. L'estime de soi, la motivation et le moral, ajoutent-ils, ont tendance à diminuer chez les femmes qui occupent des emplois atypiques, en raison du stress qu'elles subissent au travail.

Les travailleuses à temps partiel et occasionnelles qui ont participé à nos groupes de discussions et à nos entrevues ont dit qu'elles étaient stressées au travail et qu'elles étaient souvent fatiguées, épuisées, incapables de dormir toute la nuit, irritables et tendues. Les horaires de travail atypique, dont le travail par quarts et les heures de travail irrégulières, les stressent également. L'incapacité d'acquérir de l'ancienneté du fait d'être une employée à temps partiel ou occasionnelle et avoir un contrat de travail à temps partiel tout en devant souvent travailler presque à plein temps (sans les avantages correspondants) étaient d'autres sources de stress. Il en va de même, selon les travailleuses atypiques, des piètres conditions de travail et des maigres salaires et avantages qu'elles entraînent souvent, de même que de

l'insécurité d'emploi du travail atypique. Elles disaient également ressentir du stress à cause de l'absence de soutien de la part des gestionnaires, du manque de respect à l'endroit des travailleuses à temps partiel et de leur absence de contrôle sur le travail. Certaines de ces femmes étaient victimes de harcèlement au travail. Se sentir comme des travailleuses de deuxième classe à cause de leur sexe (femme) et de leur âge (jeunes ou âgées) ajoutait à leur stress, qu'amplifiaient les responsabilités personnelles telles que le soin de personnes à charge et la conjugaison d'obligations multiples. Les répondantes reconnaissaient aussi que la combinaison de bon nombre de ces facteurs accentuait encore plus leur stress. Elles disaient souffrir fréquemment de troubles musculosquelettiques, de migraines et de maux de tête à cause du stress, ajoutant que le stress d'occuper un emploi atypique et de travailler dans le commerce de détail minait leur estime de soi, leur motivation, leur satisfaction au travail et leur moral. Sans compter, à leur avis, que le stress faisait grimper l'absentéisme, accélérait le roulement du personnel et exacerbait les conflits de travail.

Il y a un lien tellement intime entre la nature sexuée du travail des femmes et la division du travail selon le sexe dans le commerce de détail, d'une part, et la dimension atypique de ce travail, d'autre part, que les travailleuses et travailleurs estiment que cela va de soi dans le milieu. Les participantes à notre étude, frustrées par les inégalités dont elles sont victimes, se sentaient pourtant incapables de changer quoi que ce soit à cette « réalité ». Nos recommandations portent principalement sur le commerce de détail, mais il est important de noter que la division professionnelle du travail et du travail atypique selon le sexe dans les magasins d'alimentation au détail cadre avec les tendances générales de l'emploi féminin au sein de la population active canadienne.

Nous recommandons aux personnes chargées de l'élaboration de politiques les mesures suivantes, fondées sur une analyse globale de nos résultats, les propositions des représentantes et représentants en santé et sécurité au travail et les propositions de femmes qui vivent au quotidien l'expérience du travail atypique.

Recommandation 1 : Légiférer pour que les travailleuses et travailleurs qui ont le choix de travailler ou non soient pleinement admissibles aux jours fériés payés et reçoivent des avis et indemnités de licenciement et des indemnités de cessation d'emploi en vertu de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario.

Recommandation 2 : Légiférer la protection intégrale des travailleuses et travailleurs quasi agricoles en vertu de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario.

Recommandation 3 : Sensibiliser les travailleuses et travailleurs aux droits que leur confèrent la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario, la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail* et la *Loi de 1996 sur l'assurance-emploi* en fournissant de l'information facile d'accès dans des endroits communs en milieu de travail.

Recommandation 4 : Modifier les critères d'admissibilité aux congés et aux prestations de grossesse et parentaux de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario et de la *Loi de 1996 sur l'assurance-emploi* pour tenir compte de la nature transitoire du travail atypique.

Recommandation 5 : Exiger le traitement équitable de l'ensemble des travailleuses et travailleurs (atypiques et réguliers à plein temps) en ce qui concerne la paye, les avantages et la formation. Exiger que les employeuses et employeurs justifient auprès de la Direction des normes d'emploi du ministère du Travail de l'Ontario l'offre d'un salaire horaire et d'avantages différents pour l'accomplissement de tâches identiques ou essentiellement similaires durant les heures de travail.

Recommandation 6 : Assurer l'application des mesures législatives touchant les travailleuses et travailleurs atypiques (p. ex. les pauses repas, les quarts facultatifs du dimanche, la formation en santé et sécurité) par l'inspection périodique des lieux de travail.

1. INTRODUCTION

Au cours des deux dernières décennies, les relations de travail ont profondément changé sur le marché canadien du travail. Les pays industrialisés restructurent leurs marchés de l'emploi, le secteur des services prend de l'expansion, les technologies des télécommunications influent sur les relations de travail et les entreprises se mondialisent de plus en plus. Devant cette restructuration, les entreprises ont réorganisé leurs pratiques et commencé à mettre en oeuvre des stratégies de réduction des coûts et d'assouplissement de leur milieu de travail en recourant à diverses formules de travail atypique, les plus répandues étant le travail à temps partiel et le travail temporaire ou occasionnel (Zeytinoglu 1999a).

Au Canada, les femmes représentent une proportion démesurée de la main-d'oeuvre atypique, en particulier dans le secteur des services. Selon les données gouvernementales, les femmes adultes (25 ans et plus) occupent 70 % des emplois à temps partiel et 68 % des emplois à temps partiel involontaires au pays (Statistique Canada, 1998; DRHC, 1996). Puisque la pauvreté demeure un problème pressant chez les Canadiennes et que l'emploi atypique nuit au revenu, il est important que les personnes chargées de l'élaboration des politiques gouvernementales sachent comment l'interaction de ces emplois avec d'autres facteurs influe sur la santé des femmes en milieu de travail. La recherche montre que le travail, rémunéré ou non, fait à domicile ou à l'extérieur du foyer est un important déterminant de la santé des femmes et que l'accès à un emploi durable contribue beaucoup à celle-ci (Denton *et al.*, 1999). Les nouvelles études mettent l'accent sur les effets du travail atypique sur la santé individuelle, le travail et la vie personnelle et soulèvent des préoccupations quant aux répercussions des nouvelles tendances du travail atypique sur la santé (Collins *et al.*, 1997; Messing, 1997).

Objet et portée

Dans le présent rapport, nous étudions les facteurs qui influent sur la santé des travailleuses atypiques tout en mettant l'accent sur le stress professionnel. Nos objectifs sont les suivants :

- déterminer l'incidence du travail à temps partiel et occasionnel sur le stress professionnel des femmes;
- analyser les autres facteurs (dont les conditions du travail atypique, les facteurs psychosociaux du travail et les facteurs démographiques) qui alimentent le stress des femmes occupant des emplois atypiques;
- analyser les rapports entre ces facteurs;
- examiner comment, à son tour, le stress agit sur la santé physique et le bien-être émotionnel des travailleuses et sur leurs milieux de travail;
- recommander des mesures de réduction du stress professionnel des travailleuses atypiques.

Nous avons étudié le stress autodéclaré et les problèmes physiques qui en découlent (comme les troubles musculosquelettiques, les migraines et les maux de tête), les problèmes autodéclarés de santé et de bien-être émotionnels résultant du stress (p. ex. une faible estime de soi, le peu de satisfaction au travail et un manque de motivation au travail) et les signes perçus de stress organisationnel touchant le milieu de travail (p. ex. un taux élevé d'absentéisme, le roulement accéléré du personnel et les conflits de travail).

La présente recherche porte sur les travailleuses atypiques du commerce de détail, syndiquées et non syndiquées. Nous avons réalisé ce projet en partenariat avec l'Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC). TUAC est un syndicat diversifié comptant plus de 220 000 membres au Canada et 1,5 million à l'échelle internationale dans plus de 20 secteurs de l'économie, dont le commerce de détail, les soins de santé et d'autres industries de services. Une proportion grandissante des membres canadiens et américains de TUAC travaillent maintenant à temps partiel et un grand nombre de ces personnes occupant des emplois atypiques sont des femmes. Cela témoigne à la fois des tendances générales du marché du travail et du fait que, durant la dernière décennie, des milliers d'emplois à plein temps bien rémunérés des services alimentaires et de vente au détail d'aliments ont été remplacés par des emplois à temps partiel moins bien rémunérés et habituellement moins stables (Hinton *et al.* 1999).

Collecte des données : sources et méthodes

Notre projet s'appuie sur des données recueillies auprès de personnes au service de commerces de détail et membres de TUAC Canada. Nous avons aussi obtenu des données auprès de quelques personnes non syndiquées travaillant pour d'autres commerces de détail afin de dépeindre l'expérience de travailleuses atypiques d'autres petits établissements non syndiqués. Les personnes qui ont participé au projet ont été recrutées à Hamilton, à St. Catharines et à Kitchener-Waterloo. Pour obtenir de l'information des représentantes et représentants syndicaux qui côtoient quotidiennement des travailleuses atypiques, nous avons interviewé huit représentantes et représentants de comités de santé et de sécurité au travail (CSST) de milieux de travail au détail. Les entrevues nous ont aidées à comprendre les problèmes de santé des femmes et des travailleuses atypiques en milieu syndiqué. Nous avons également réuni en groupes de discussion et interviewé 59 travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels et recueilli leurs points de vue sur ces problèmes. Nous avons choisi ces personnes en raison de leur expérience du travail atypique et des connaissances spécialisées qu'elles ont acquises au cours de ce travail au sujet des facteurs influant sur la santé au travail des femmes. Les résultats de notre analyse, que nous présentons dans ce rapport, se fondent sur les entrevues avec les représentantes et représentants syndicaux et sur les groupes de discussion et les entrevues avec les travailleuses et travailleurs.

Organisation du rapport

Vous trouverez dans le présent rapport une section passant en revue les écrits sur le stress professionnel. Ces écrits nous ont permis de concevoir un modèle qui illustre l'éventail des facteurs de stress chez les travailleuses atypiques occupant des emplois occasionnels ou

à temps partiel et les problèmes de santé et en milieu de travail qui en découlent. Nous examinons brièvement chacune des composantes du modèle : les symptômes du stress en tant que problème de santé au travail, les facteurs de stress que nous avons dégagés des écrits et les résultats prévus du stress. La section sur la méthodologie comprend une description de notre plan de projet, de la population, de l'échantillon et du processus de collecte des données. Elle donne également de l'information sur les participantes et participants et décrit les limites de la méthodologie. L'annexe 4 présente et résume l'information recueillie en interviewant les représentantes et représentants syndicaux. Suivent les résultats des entrevues et des groupes de discussion avec les personnes occupant des emplois atypiques qui ont participé à l'étude. Les conclusions et les recommandations mettent fin au rapport.

2. CONTEXTE

Le modèle

Pour les besoins de notre recherche, nous avons élaboré un modèle fondé sur les écrits récents (figure 1). Si les déterminants de la santé des femmes en milieu de travail ont déjà été examinés séparément, jamais ne les avait-on étudiés en tant que système interactif complet influant sur la santé des femmes. Nous nous attendions à trouver un lien entre la santé au travail des femmes et le travail atypique et à constater que des facteurs économiques, législatifs, professionnels et individuels se conjuguent pour stresser les travailleuses à temps partiel et occasionnelles. Ce stress, à son tour, provoque des problèmes de santé et cause des ennuis en milieu de travail.

Nous résumons ensuite les facteurs de stress : les facteurs économiques, la présence ou l'absence de mesures législatives, le travail atypique (à temps partiel et occasionnel), les facteurs psychosociaux du travail atypique, les autres conditions de travail des emplois atypiques et les facteurs démographiques du stress. Il est à noter que l'emploi occasionnel et à temps partiel est une question de contrat de travail qui, en tant que telle, relèverait normalement du facteur des conditions de travail. Cependant, pour mettre en relief l'effet unique de la problématique des contrats de travail occasionnel et à temps partiel sur le stress des travailleuses, nous examinons séparément le travail occasionnel et l'emploi à temps partiel. Nous résumons les problèmes de santé physique et émotionnelle et les problèmes en milieu de travail résultant du stress.

Le stress : problème de santé au travail

Le travail rémunéré et le travail non rémunéré sont d'importants déterminants de la santé. Les études indiquent que le travail rémunéré contribue aux problèmes de santé émotionnelle des femmes que sont le stress, l'anxiété et la dépression (Collins *et al.*, 1997; Messing, 1997; Walters et Denton, 1997). Nos recherches précédentes sur la santé des femmes concluent que le travail atypique est une source particulière de stress chronique et d'épuisement pour certaines travailleuses. Les études soulignent que le stress est une maladie professionnelle qui a des effets physiques et mentaux sur les travailleuses et travailleurs de même que des conséquences organisationnelles (Hales et Bernard, 1996; Kahn et Byosiere, 1992; Lowenberg et Conrad, 1998; MFL, 1996; Wilkins et Beaudet, 1998). De plus, Buchanan et Koch-Schulte (2000) ont découvert que le stress peut avoir des conséquences physiques et émotionnelles sur les personnes qui travaillent à temps partiel et qui sont faiblement rémunérées, ce qui se traduit en fin de compte par un roulement rapide du personnel.

Facteurs de stress

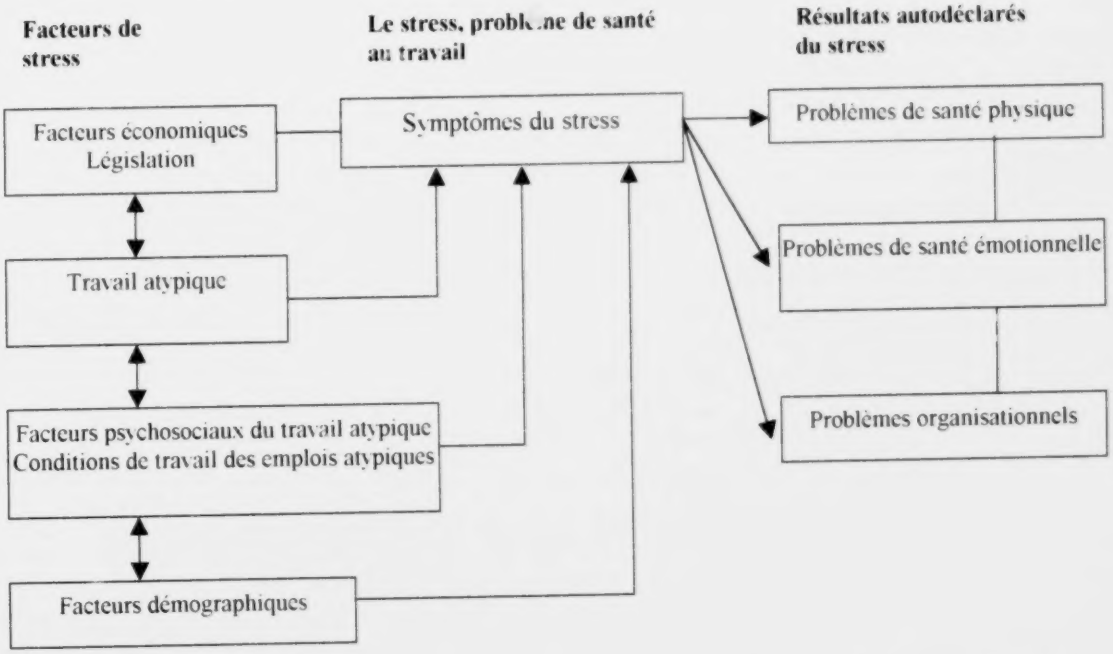
La croissance de l'emploi atypique au Canada suscite un intérêt grandissant pour les répercussions de ce type de travail sur la santé, le travail et la vie personnelle des gens. Vous

trouverez ci-après l'explication d'un certain nombre de facteurs de stress recensés dans les écrits.

Facteurs économiques

La société canadienne subit des transformations rapides qui ont des répercussions considérables sur la santé des personnes, des familles, des collectivités et des institutions. L'économie mondiale se restructure, l'environnement du travail change et les emplois atypiques se multiplient (Beiser *et al*, 1993; OIT, 1998; Zeytinoglu, 1999a,b).

Figure 1 : Stress professionnel des travailleuses atypiques



Les chercheuses et chercheurs estiment que les compressions effectuées dans les programmes gouvernementaux, l'instabilité des emplois et les taux élevés de chômage ont accentué le sentiment d'insécurité financière des familles. Et comme le nombre de Canadiennes et de Canadiens en quête d'emplois à plein temps dépasse le nombre de ces emplois qui sont offerts, de plus en plus de personnes sous-employées sont moins bien payées et font moins de travail rémunéré qu'elles ne le souhaitent ou dont elles ont besoin (Hinton *et al.*, 1999).

La branche d'activité est un autre facteur économique. Le secteur canadien des services et, par ricochet, celui du commerce de détail, emploient le plus grand nombre de travailleuses atypiques. Dans un marché férocement concurrentiel, les organisations tentent de survivre en changeant de nom et en se restructurant. Cela crée un marché du travail chaotique marqué par une évolution constante des emplois, des licenciements massifs et l'insécurité d'emploi. Dans le secteur des services, le travail est maintenant polarisé entre, d'une part, les emplois hautement spécialisés et bien rémunérés, souvent à plein temps, des entreprises de services d'information

et d'informatique et, d'autre part, les emplois peu spécialisés et mal rémunérés, la plupart du temps à temps partiel ou occasionnels et dans le commerce de détail, y compris dans les magasins d'alimentation au détail (Zeytinoglu et Crook, 1997).

Législation

La main-d'oeuvre atypique bénéficie d'une certaine protection en vertu des lois en vigueur au Canada, comme la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* (LNE) de l'Ontario (voir le tableau 1). Cette loi, par exemple, confère aux travailleuses et travailleurs réguliers à temps partiel les mêmes garanties qu'à leurs homologues réguliers à plein temps. La main-d'oeuvre qui a le choix de travailler ou non (habituellement dite occasionnelle ou à contrat) est visée par la plupart des dispositions à l'exception des jours fériés payés et des avis et indemnités de licenciement et des indemnités de cessation d'emploi. On ne garantit cependant aux travailleuses et travailleurs quasi agricoles que le salaire minimum, des vacances payées, des congés de grossesse, parentaux et d'urgence ainsi que les avis et indemnités de licenciement et les indemnités de cessation d'emploi. Vous trouverez ci-joint des renseignements sur les dispositions visant la main-d'oeuvre quasi agricole, car certaines des femmes occupant des emplois atypiques qui ont participé à la présente étude font partie de cette catégorie. Nous renvoyons également à la LNE de 2000, car toutes les personnes qui ont participé à l'étude sont visées par cette loi ainsi que par la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario. Ces lois confèrent aux travailleuses atypiques les mêmes garanties que la main-d'oeuvre régulière à plein temps.

Comme l'expliquent en détail Zeytinoglu et Muteshi (2000b), des problèmes sont apparus dans l'application de la législation, en particulier des lois sur les normes d'emploi, pour divers types de travail atypique. À vrai dire, il est rare que la main-d'oeuvre atypique obtienne des heures continues ou établisse une relation permanente ou stable avec l'employeuse ou l'employeur. Certaines travailleuses et certaines travailleurs atypiques ne bénéficient d'aucuns avantages sociaux ni de certains droits, faute du nombre nécessaire d'heures. Par exemple, en théorie, les travailleuses atypiques sont couvertes par les dispositions relatives aux congés de grossesse et parentaux. Mais, en raison du caractère transitoire de leur emploi, il se peut qu'elles n'aient pas travaillé assez longtemps et continuellement pour une employeuse ou un employeur pour pouvoir accumuler les 13 semaines de travail minimales nécessaires avant la date de naissance prévue d'un enfant. Il se peut donc qu'elles ne soient admissibles ni à des congés de grossesse ni à des congés parentaux. Dans le même ordre d'idées, les travailleuses atypiques ont droit aux prestations de grossesse et parentales en vertu de la *Loi de 1996 sur l'assurance-emploi* (LAE). Pour être admissibles à des prestations de maternité ou parentales, les travailleuses doivent montrer que leur rémunération hebdomadaire régulière a diminué de plus de 40 % et qu'elles ont accumulé plus de 600 heures assurables au cours des 52 dernières semaines ou depuis leur dernière demande (LAE de 1996). Malheureusement, les critères d'admissibilité ont causé certains ennuis aux travailleuses à temps partiel et occasionnelles, qui n'ont pas toujours les heures de travail assurables en raison du caractère transitoire de leur emploi.

Travail atypique

Le travail à temps partiel et temporaire a toujours existé au Canada et, en fait, il y a précédé le travail « conventionnel ». Mais la nouveauté et la difficulté viennent de la fréquence accrue, surtout depuis les années 1980, des formules de travail atypique dans les emplois de création récente. Depuis 1976, selon les données sur la population active de Développement des ressources humaines Canada (DRHC, 1996), 44 % de la croissance totale de l'emploi est attribuable à celle de l'emploi atypique. Lipsett et Reesor (1998) affirment qu'à peine le tiers de la population active canadienne a maintenant un emploi « type » à plein temps de neuf à cinq, permanent, du lundi au vendredi, chez une seule employeuse ou un seul employeur.

Tableau 1 : Dispositions de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario applicables aux travailleuses et travailleurs atypiques

Dispositions de la LNE de 2000	Catégories d'emploi		
	À temps partiel	Au choix	Quasi agricoles
Salaire minimum	Applicable	Applicable	Applicable
Heures de travail	Applicable	Applicable	Applicable
Périodes de repos quotidiennes	Applicable	Applicable	Applicable
À la semaine ou aux deux semaines	Applicable	Applicable	Applicable
Périodes de repos	Applicable	Applicable	Applicable
Périodes de repas	Applicable	Applicable	Applicable
Heures supplémentaires	Applicable	Applicable	Applicable
Jours fériés payés	Applicable	Partiellement applicable	Applicable
Vacances payées	Applicable	Applicable	Applicable
Congés de grossesse, parentaux, d'urgence	Applicable	Applicable	Applicable
Avis et indemnité de licenciement et indemnité de cessation d'emploi	Applicable	Applicable	Applicable

On a recours à divers régimes de travail flexible dans les secteurs privé et public de même que dans les secteurs des services et de la production de biens. Les travailleuses et travailleurs à temps partiel, temporaires, à contrat et à domicile font généralement partie du secteur des services. Le secteur de la production des biens se caractérise en revanche par des régimes de travail flexible tels que l'embauche de main-d'oeuvre à plein temps en régime d'heures supplémentaires ou de quarts ou l'impartition du travail. Qui plus est, dans ces secteurs, l'emploi suit une ligne de partage selon le sexe, les femmes étant majoritaires dans les services, les hommes l'étant dans le secteur de la production de biens (Zeytinoglu, 1999a).

L'augmentation du nombre d'emplois à temps partiel et occasionnels dans le commerce de détail a nui aux conditions de travail dans le secteur. Dans Zeytinoglu and Crook (1997), des représentantes et représentants nationaux et locaux de TUAC brossent un aperçu de la situation de l'emploi à temps partiel dans les magasins d'alimentation au détail. À leur avis, il est maintenant rare dans bien des magasins d'alimentation au détail que les caissières et caissiers et les commises et commis aient des postes de huit heures. Ces représentantes et

représentants déclarent que ces employeuses et employeurs du secteur réduisent le plus possible les heures de travail et éliminent les pauses. Par exemple, la fréquence des postes fractionnés – travailler de 8 h à 12 h et de 17 h à 21 h le même jour – augmente. Malheureusement, les horaires fractionnés permettent difficilement aux travailleuses de concilier le travail et les obligations personnelles, en particulier si elles ont des personnes à charge. Ces représentants et représentantes syndicaux ajoutent que les postes fractionnés entraînent souvent du stress et de la fatigue, surtout s'il faut travailler plusieurs quarts fractionnés à différents endroits. Cela est attribuable au fait que la personne qui travaille à temps partiel peut avoir des dépenses de transport plus élevées pour se rendre au travail que celle qui travaille des quarts de huit heures consécutives ainsi que de la difficulté à faire garder ses enfants et à s'acquitter d'autres responsabilités familiales. Bien que les conventions collectives négociées par TUAC interdisent les postes fractionnés, les travailleuses et travailleurs non syndiqués des magasins d'alimentation au détail sont encore vulnérables à ce genre de régime de travail.

Auparavant, dans le commerce de détail, les emplois étaient généralement à plein temps, le travail à temps partiel ne servant qu'à faire face au surcroît de travail des périodes de pointe, comme les jeudis et vendredis soirs et les samedis. De nos jours, le travail à temps partiel remplace le travail à plein temps dans le commerce de détail. Période de pointe ou pas, les magasins d'alimentation au détail emploient maintenant des travailleuses et travailleurs à temps partiel. Au fil des ans, les emplois à prédominance féminine (p. ex. à la caisse et aux comptoirs de pâtisseries et de charcuterie) ont été remplacés par des postes à temps partiel. De tels changements ne semblent pas s'être produits dans les entrepôts, où les emplois sont à prédominance masculine (Zeytinoglu et Crook, 1997). Visiblement, le passage à des formes précaires d'emploi atypique dans le secteur des services ainsi que la réduction des effectifs touchent principalement les travailleuses. Selon Townson (1997), l'accroissement du travail atypique est un problème de recherche à long terme en matière de politiques qui a des répercussions sur l'autonomie économique et la sécurité financières des femmes.

Facteurs psychosociaux du travail et conditions de travail des emplois atypiques

Selon les études, le souci des employeuses et employeurs pour la santé et la sécurité de leur main-d'oeuvre varie grandement dans le commerce de détail. L'une des grandes préoccupations vient de ce que le passage à des formes atypiques d'emploi s'est accompagné d'une baisse des effectifs dans les magasins de détail. Ces compressions se traduisent par des pertes d'emploi et alourdissent la tâche du personnel restant, qui voit ainsi sa charge de travail passer au double (ou à plus du double). Tout cela accentue le stress. Les études montrent également que les facteurs psychosociaux du travail (Collins *et al.*, 1997; Denton *et al.*, 1999; Messing, 1997; Zeytinoglu *et al.*, 2000) tels que le manque de soutien de la part des gestionnaires et des collègues et l'absence de contrôle des travailleuses et travailleurs sur leur travail accroissent leur stress. D'une façon générale, les détaillantes et détaillants ont des politiques sur le harcèlement et le harcèlement sexuel. Mais on n'a souvent pas les mécanismes nécessaires pour appliquer ces politiques (Zeytinoglu et Crook, 1997).

Les emplois atypiques ont ceci de préoccupant que leurs titulaires ne sont pas traités sur un pied d'égalité avec leurs homologues à plein temps. Des études antérieures ont montré que l'on gagne en moyenne beaucoup moins si l'on travaille à temps partiel qu'à plein temps et que l'on est moins souvent admissible à des avantages, notamment aux régimes de pension des entreprises et à l'assurance-maladie complémentaire. Les emplois atypiques échappent à la législation sur l'emploi et sur la santé et la sécurité (Quinlan et Mayhew, 1999). La main-d'oeuvre temporaire et contractuelle gagne aussi moins que la population active à plein temps (Statistique Canada, 1998). Comme le personnel temporaire et contractuel est souvent rémunéré selon les services fournis, les relations avec celui-ci sont pratiquement inexistantes, tant et si bien que ces travailleuses et travailleurs sont habituellement responsables de leurs propres avantages sociaux et ne sont généralement pas admissibles aux régimes de retraite des employeuses et employeurs. En 1995, environ 10 % des membres de la population active canadienne avaient un emploi temporaire (Lipsett et Reesor, 1998) et moins de 20 % avaient droit à des avantages tels qu'un régime supplémentaire de retraite et de soins de santé, un régime de soins dentaires et des congés de maladie payés (comparativement à quelque 60 % des personnes occupant un emploi permanent à plein temps) (Statistique Canada, 1998).

Les commerce de gros et de détail sont les entreprises qui offrent la plus faible rémunération hebdomadaire moyenne estimative. Dans le secteur de l'alimentation au détail, les salaires ont tendance à varier dans les établissements syndiqués et non syndiqués selon la durée de l'emploi. De plus, bien que le secteur accorde certains avantages, les gens ont tendance à s'en tirer encore moins bien s'ils occupent un emploi atypique que s'ils ont un emploi permanent à plein temps, puisque leurs salaires et leurs avantages sont moindres. Il ressort des écrits sur la sécurité d'emploi, la formation, les promotions et le perfectionnement professionnel que la main-d'oeuvre à temps partiel et temporaire ou contractuelle privilégie la sécurité d'emploi plutôt que la formation. Étant donné que les femmes dominent l'emploi à temps partiel dans le commerce de détail, leur désavantage en ce qui concerne le revenu et la sécurité d'emploi contribue à l'inégalité entre les femmes et les hommes au travail et entre les travailleuses à plein temps et celles à temps partiel (Zeytinoglu et Crook, 1997).

La plupart des recrues qui occupent un emploi atypique à leur arrivée dans le secteur des services bénéficient maintenant d'une moins grande sécurité d'emploi et de moins nombreuses possibilités d'emploi stable. Les titulaires d'emplois non syndiqués, en particulier, ne reçoivent parfois de leur employeuse ou employeur aucune assurance quant à la durée de leur emploi. Ainsi, les tendances à l'emploi temporaire et occasionnel ont fait augmenter le nombre de personnes embauchées pour des périodes fixes, par exemple, durant les vacances ou l'été. En revanche, la situation de la main-d'oeuvre syndiquée est généralement plus stable parce que les conventions collectives garantissent habituellement un nombre minimal d'heures ou de semaines de travail et que, souvent, les emplois temporaires et occasionnels deviennent permanents après une période déterminée (Hinton *et al.*, 1999).

En outre, les écrits montrent clairement qu'on ne reçoit pas une formation aussi bonne et aussi étendue si l'on occupe un emploi à temps partiel ou un autre emploi atypique que si l'on travaille à plein temps. On sait aussi que la formation élargit les horizons professionnels et que dans la course aux maigres budgets de formation des entreprises, la main-d'oeuvre à

temps partiel, temporaire et contractuelle est souvent laissée de côté. De plus, dans les branches de l'industrie où les travailleuses atypiques représentent une forte proportion des effectifs totaux, les possibilités d'avancement sont rares, voire inexistantes. Dans les magasins non alimentaires, les vendeuses et vendeurs n'ont que rarement l'occasion d'accéder à un poste de gestionnaire. Dans les magasins d'alimentation, on peut devenir caissière en chef, mais il est presque impossible d'aller plus haut. Par conséquent, dans le commerce de détail, on ne peut avancer qu'en changeant d'employeuse ou d'employeur. Malheureusement, les travailleuses ou travailleurs à temps partiel sont rarement promus et encore faut-il qu'aucune personne travaillant à plein temps ne soit disponible pour pourvoir le poste ou que la personne travaillant à temps partiel ait accepté d'occuper un poste à plein temps (Zeytinoglu et Crook, 1997).

Selon une étude de TUAC (Hinton *et al.*, 1999), les conditions de travail des travailleuses atypiques sont de plus en plus intolérables, puisque celles-ci doivent accepter des salaires et des avantages moindres pour conserver leur emploi. Par exemple, la plupart des travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels de ce secteur sont exclus des régimes d'avantages sociaux tels que les régimes de pension, de soins dentaires et de soins médicaux. Malheureusement, comme la plupart travaillent « sur appel » et doivent pouvoir se présenter au travail à brève échéance, il leur est extrêmement difficile de chercher un meilleur emploi (Hinton *et al.*, 1999). Néanmoins, la syndicalisation s'est révélée très avantageuse sur les plans du revenu et des avantages.

> [En 1997]... les syndiquées à temps partiel du Canada gagnaient 94,3 % du salaire de leurs homologues à plein temps, contre à peine 75,5 % pour les travailleuses non syndiquées (Kumar, 1998). La même année, 86,6 % des travailleuses et travailleurs syndiqués à plein temps et 56,7 % de celles et ceux à temps partiel participaient à un régime de retraite, ce qui dépasse de loin les 7,5 % observés chez les travailleuses et travailleurs à temps partiel non syndiqués (Jackson, 1998). Les travailleuses et travailleurs à plein temps et à temps partiel syndiqués et celles et ceux à temps partiel non syndiqués participaient à raison de 88,9 %, de 47,8 % et de 9,0 % respectivement à un régime d'assurance-maladie complémentaire (Jackson, 1998 : 173-174) [traduction]

Facteurs démographiques

Les femmes adultes (25 ans et plus) occupent 70 % des emplois à temps partiel au pays (Statistique Canada, 1998) et 68 % des emplois à temps partiel involontaires (DRHC, 1996). Selon Statistique Canada (1998), les jeunes (15 à 24 ans) forment un segment important de main-d'oeuvre à temps partiel, comme en témoignait leur part de 35 % de ces effectifs au pays en 1997. Il est clair, à la lumière de ces statistiques, que les femmes et les jeunes occupent un nombre disproportionné d'emplois atypiques.

Ces études semblent indiquer que les hommes adultes se sont bien tirés de la restructuration de l'économie canadienne des années 1980 et 1990. Ils occupent plus souvent des emplois permanents à plein temps et les femmes, jeunes et adultes, occupent une plus forte proportion

d'emplois à temps partiel et temporaires ou contractuels. Les régimes de travail atypique placent les femmes au second plan, et ce, non seulement au travail, mais par ricochet, dans leur vie personnelle. Moins elles gagnent, plus elles dépendent d'autrui – conjoint, famille ou gouvernement – pour survivre. Moins elles ont de sécurité d'emploi, plus elles sont susceptibles d'être pauvres dans leur vie active et d'éprouver des problèmes de santé dans leur vieillesse (Zeytinoglu *et al.*, 1999).

Les effectifs des magasins d'alimentation au détail comprennent deux groupes : les femmes d'âge moyen (de 34 à 55 ans) ayant des enfants ou les mères seules (24 ans ou plus) ainsi que les étudiantes et les étudiants (de 16 à 24 ans). Ces deux groupes diffèrent dans leurs attentes et leurs objectifs professionnel. Là où les femmes d'âge moyen et les mères seules voient le fait de travailler dans un magasin d'alimentation au détail comme une carrière, les étudiantes et étudiants y voient un travail pour subvenir à leurs besoins pendant qu'ils étudient pour se tailler une autre carrière. Chaque groupe doit s'acquitter de responsabilités personnelles (concilier travail et famille, s'occuper des enfants ou faire ses devoirs) tout en faisant du travail atypique (au gré d'horaires et d'heures instables). Il y a également une ligne de partage du travail selon le sexe dans le commerce de détail, la presque totalité des postes de supervision ou de gestion (à plein temps et relativement bien rémunérés) étant occupés par des hommes. Les hommes ont tendance à travailler dans les entrepôts, aux stocks et à la coupe des viandes. Les femmes, en revanche, sont généralement caissières, commises de magasin ou boulangères, occupant ainsi les postes les moins bien payés et à temps partiel (Zeytinoglu et Crook, 1997).

Résultats autodéclarés du stress

Le stress professionnel qu'éprouvent les travailleuses et travailleurs atypiques peut avoir trois types d'effets : physiques, émotionnels et organisationnels. Le stress professionnel peut avoir des effets néfastes sur l'endurance physique. Certains aspects du travail atypique, comme de longs quarts et de courtes pauses, et le type de tâches généralement associées au commerce de détail, comme le soulèvement de charges lourdes et les mouvements répétitifs, peuvent avoir toutes sortes d'effets débilitants qu'aggravent les postes fractionnés et l'élimination des pauses (Zeytinoglu et Crook, 1997). Le stress professionnel peut se manifester physiquement par de l'arthrite, des maladies du coeur, des migraines et maux de tête, et des troubles musculosquelettiques.

Le stress professionnel peut nuire à la santé et au bien-être émotionnels des travailleuses atypiques. Dans le commerce de détail, l'interaction conjuguée de la nature des tâches et des rapports quotidiens avec la clientèle et les collègues peut réduire la satisfaction au travail, l'estime de soi et la motivation. Cela peut découler de nombreux facteurs décrits dans le modèle. La recherche révèle un lien étroit entre le stress au travail, d'une part, et le peu de satisfaction au travail, d'estime de soi et de motivation d'autre part (Walters et Denton, 1997; Zeytinoglu *et al.*, 1999).

Les effets du stress sur la santé physique et le bien-être émotionnel peuvent nuire à l'organisme employeur. Les employeuses et employeurs et les syndicats doivent comprendre le stress des travailleuses atypiques – les difficultés qu'il leur inflige et ses effets sur les dimensions organisationnelles et économiques de l'emploi. Le stress peut avoir des répercussions physiques et émotionnelles sur le personnel à temps partiel peu rémunéré (Buchanan et Koch-Schulte, 2000), menant en fin de compte à des taux élevés de roulement. Il peut avoir d'autres conséquences : une montée de l'absentéisme, une propension accrue à déposer des griefs, une baisse du moral en milieu de travail et la volonté d'entrer en conflit avec ses collègues ou gestionnaires (y compris déclencher la grève).

3. MÉTHODOLOGIE

Plan de recherche

Nous utilisons, pour les besoins du projet, une méthodologie de recherche qualitative (entrevues semi-structurées avec des représentantes et représentants syndicaux et entrevues semistructurées et groupes de discussion avec des travailleuses et travailleurs), la travailleuse étant l'unité d'analyse. Étant donné qu'il s'agit d'une étude exploratoire qualitative, nous n'établissons pas de rapports statistiquement significatifs entre les facteurs, nous intéressant au riche filon d'information issu des groupes de discussion et des entrevues. Nous analysons le stress professionnel comme un système interactif complet de facteurs et nous l'évaluons à la lumière des témoignages des répondantes et répondants.

Nous avons conçu la recherche afin de recueillir de l'information qualitative nous permettant d'analyser globalement le phénomène du stress professionnel. Nous donnons la parole aux travailleuses atypiques et cherchons à tirer des leçons de leurs expériences. À la différence de la méthode quantitative, qui vise l'objectivité totale par l'élimination des facteurs et préoccupations exogènes, la méthode qualitative nous permet de comprendre le contexte des données recueillies lors des entrevues et des réunions des groupes de discussion et de présenter utilement cette riche information. Cette méthode, qui donne la parole aux participantes et participants reconnaît la valeur de leur expérience. Elle permet également aux lectrices et lecteurs de mieux comprendre les problèmes et les préoccupations que provoque le stress chez les travailleuses atypiques du commerce de détail.

Population et échantillon

La population de la présente étude se compose de femmes occupant un emploi à temps partiel ou occasionnel au Canada : 8 membres de TUAC Canada également représentantes et représentants en santé et sécurité au travail (SST) de magasins d'alimentation au détail ainsi que 59 travailleuses et travailleurs atypiques. En raison des horaires intermittents et imprévisibles des travailleuses et travailleurs atypiques, il nous était presque impossible de réunir une plus grande population, compte tenu du temps et des ressources dont nous disposions. Nous estimons que le fait d'obtenir un échantillon de 59 dans le cadre d'une étude qualitative de laquelle émergent des thèmes semblables d'un groupe de discussion et d'une entrevue à l'autre est suffisant pour formuler des recommandations stratégiques. Il s'agit d'un échantillon respectable dans la mesure où les thèmes qui se dégagent des rencontres concordent (Lee, 1999; Marshall et Rossman, 1989), ce qui s'est produit dans notre étude. Nous avons choisi des membres de TUAC Canada parce que ce syndicat compte une forte proportion de travailleuses et de travailleurs atypiques. L'échantillon comprend également des travailleuses et travailleurs non syndiqués, qui nous ont fourni de l'information sur leur expérience du travail atypique dans des établissements plus petits et sans convention collective. Nous mettons l'accent sur le commerce de détail (un secteur à prédominance féminine) et sur le travail occasionnel et à temps partiel en prélevant un échantillon auprès

d'un éventail d'établissements de vente au détail comptant sur les femmes pour faire le travail atypique.

Conformément aux politiques de TUAC, la présente étude était ouverte à toutes les personnes au travail, indépendamment de leur sexe. Ainsi, quiconque voulait partager son expérience des préoccupations des travailleuses atypiques en matière de santé au travail pouvait participer aux groupes de discussion et aux entrevues. L'échantillon comprend donc huit travailleuses et trois travailleurs qui occupaient des emplois à plein temps au moment de la collecte des données. Nous estimions que ces personnes pouvaient jeter un peu plus d'éclairage sur le traitement réservé aux travailleuses atypiques.

Collecte des données

La collecte des données s'est faite au moyen d'entrevues et de groupes de discussion auprès de travailleuses et travailleurs du commerce de détail à Hamilton (région métropolitaine de recensement de Statistique Canada) ainsi qu'à St. Catharines et à Kitchener-Waterloo, en Ontario. Ces personnes ont toutes été informées du projet par des avis affichés au travail, par leur déléguée ou délégué syndical ou par leur représentante ou représentant en SST et en parlant au téléphone avec la première adjointe à la recherche. Nous communiquions d'abord avec le syndicat et la plupart des personnes participantes étaient syndiquées et au service d'établissements de vente au détail. Nous nous sommes adressés au syndicat pour trouver des travailleuses parce que nous savons par expérience qu'il s'agit de la meilleure façon d'entrer en contact avec la main-d'oeuvre atypique. Quelques participantes et participants travaillaient pour des commerces de détail non syndiqués de la région de Hamilton. Nous avons pris contact avec ces personnes par l'entremise de participantes et participants à la recherche et de chercheuses et chercheurs.

Nous (c'est-à-dire la directrice de la recherche et la première adjointe à la recherche) avons interviewé des membres du syndicat représentant les comités de SST. Nous voulions comprendre les questions de santé qui préoccupent les femmes et la main-d'oeuvre atypiques dans les milieux de travail syndiqués. Nous avons également tenu des entrevues et des réunions de groupes de discussion avec des travailleuses et travailleurs pour recueillir leurs commentaires.

Toutes les personnes participant aux groupes de discussion ou aux entrevues recevaient une trousse d'information sur le projet avant de se faire poser des questions et d'être invitées à expliquer plus à fond la nature de leur travail, ce qu'elles aimaient et n'aimaient pas au sujet de leur emploi, les symptômes de leur stress et les facteurs influant sur celui-ci, les conséquences personnelles et organisationnelles du stress et les changements susceptibles de réduire leur stress et d'améliorer leur état de santé et celui de leurs collègues. L'entrevue, d'environ une heure et demie, était enregistrée. Les réunions de groupes de discussion, d'environ deux heures chacune, l'étaient aussi. Les entrevues dans les cafés-restaurants n'ont pas été enregistrées à cause du bruit de fond, mais l'adjointe à la recherche a pris des notes détaillées. Les entrevues téléphoniques n'ont pas non plus été enregistrées, l'adjointe à la recherche prenant encore là des notes détaillées. À la fin de chaque entrevue et réunion de

groupes de discussion, les participantes et participants étaient invités à remplir un bref questionnaire de renseignements personnels et recevaient des honoraires de 20 $ pour couvrir les coûts de leur participation à la rencontre (p. ex. les frais de garde d'enfants et de déplacement). Les trois personnes interviewées au téléphone ont reçu la trousse d'information par la poste. Les enregistrements des entrevues et des réunions des groupes de discussion ont été transcrits entre les mois de juillet et de novembre 2001.

Questions pour les entrevues et les groupes de discussion

Nous avons posé les questions des tableaux 2 et 3 aux personnes qui ont participé à la recherche.

Tableau 2 : Questions aux représentantes et représentants en SST

1. Pourriez-vous nous parler de votre syndicat et de cette section locale? Quels types de services offrez-vous aux membres de la section?
2. Pourriez-vous nous expliquer votre rôle en tant que membre et représentante ou représentant du CSST?
3. De quels types de problèmes de santé vos membres souffrent-ils? À votre avis, quelles en sont les causes?
4. Pensez-vous que vos membres ont éprouvé du stress au cours des six derniers mois? Ou, encore, s'agit-il d'un problème constant? Avez-vous observé l'un ou l'autre des symptômes suivants chez vos membres ou les avez-vous entendus parler de tels symptômes?

   Échelle de stress : être épuisée ou épuisé à la fin de la journée, avoir des migraines ou de maux de tête, ne pas pouvoir dormir toute la nuit, avoir le goût de pleurer, manquer d'énergie au travail, être vidé, crier après les autres, avoir l'impression d'être à bout, avoir de la difficulté à se concentrer, être en colère, se sentir impuissante ou impuissant, ne pas avoir de contrôle sur sa vie, éprouver de l'irritation et des tensions, avoir des étourdissements.

   Les membres se plaignent-ils de tels symptômes (tout le temps, parfois ou jamais)?

   Est-ce vous qui voyez de telles choses chez les travailleuses et travailleurs (tout le temps, parfois ou jamais)?
5. À votre avis, qu'est-ce qui pourrait bien stresser la main-d'oeuvre chez vous? Quelles sont les causes probables de ce stress?
6. Qu'arrive-t-il aux travailleuses et aux travailleurs à cause du stress? En éprouvent-ils des problèmes de santé physique?
7. Avez-vous observé des problèmes de santé physique sans rapport avec le stress? Quelles en sont les causes? Pourriez-vous me donner un exemple de telles causes (p. ex. travailler dans un milieu froid ou chaud)?
8. Pour en revenir au stress, quel effet cela a-t-il, d'après vous, sur la satisfaction au travail, la motivation et l'estime de soi des travailleuses et des travailleurs (leur santé émotionnelle)?
9. À votre avis, d'autres problèmes que le stress influent-ils sur la satisfaction au travail, la motivation et l'estime de soi des travailleuses et des travailleurs (santé émotionnelle)? Quelles sont les causes de ces problèmes? Pourriez-vous me donner un exemple de telles causes (p. ex. travailler dans un endroit obscur et terne, du harcèlement physique, sexuel ou personnel au travail)?
10. À votre avis, de quelle façon le stress professionnel influe-t-il sur le milieu de travail? Y a-t-il des problèmes au travail, comme l'absentéisme, le roulement rapide du personnel, de fréquents griefs, la volonté d'entrer en conflit (avec ses collègues, la superviseure ou le superviseur, faire la grève)?
11. Pensez-vous que d'autres causes que le stress sont à l'origine de l'un ou l'autre de ces problèmes au travail? De quoi s'agit-il? Pourriez-vous me donner un exemple de ces causes?
12. Quel est l'effet combiné du travail atypique (à temps partiel et occasionnel) et de tous les autres facteurs dont nous avons discuté sur le stress?
13. Vous vient-il à l'esprit d'autres facteurs susceptibles d'influer sur le stress des travailleuses et des travailleurs?
14. Que fait l'employeuse ou l'employeur pour promouvoir la santé au travail? Qu'est-ce que vous (le syndicat) faites pour la promouvoir?
15. Si vous en aviez le pouvoir, que recommanderiez-vous que l'on change au milieu de travail de vos membres pour réduire leur stress et améliorer leur santé?
16. Aimeriez-vous ajouter quoi que ce soit d'autre à cette entrevue?

Tableau 3 : Questions pour les groupes de discussion et les entrevues avec les travailleuses et travailleurs

1. Pourriez-vous me parler de vous? Quel genre de travail faites-vous?
2. Qu'aimez-vous au sujet de ce travail? Que n'aimez-vous pas?
3. Avez-vous éprouvé du stress en raison de votre travail au cours des six derniers mois? Ou, encore, s'agit-il d'un problème constant?

   Le stress se manifeste généralement par les symptômes suivants. Avez-vous éprouvé l'un ou l'autre de ces symptômes (tout le temps, parfois ou jamais)?

   Échelle de stress : être épuisée ou épuisé à la fin de la journée, avoir des migraines ou de maux de tête, ne pas pouvoir dormir toute la nuit, avoir le goût de pleurer, manquer d'énergie au travail, être vidé, crier après les autres, avoir l'impression d'être à bout, avoir de la difficulté à se concentrer, être en colère, se sentir impuissante ou impuissant, ne pas avoir de contrôle sur sa vie, éprouver de l'irritation et des tensions, avoir des étourdissements.
4. Quelles pourraient être les raisons de votre stress au travail?
5. Avez-vous des problèmes de santé physique à cause du stress?
6. Pour en revenir au stress, quel effet cela a-t-il, d'après vous, sur votre satisfaction au travail, votre motivation et votre estime personnelle (santé émotionnelle)?
7. À votre avis, de quelle façon votre stress professionnel et celui de vos collègues influent-ils sur le milieu de travail? Le stress cause-t-il des problèmes au travail, comme l'absentéisme, le roulement rapide du personnel, de fréquents griefs, la volonté d'entrer en conflit (avec des collègues, la superviseure ou le superviseur, faire la grève)?
8. D'après vous, quel est l'effet combiné du travail à temps partiel ou occasionnel et de tous les autres facteurs dont nous avons discuté sur votre stress?
9. Vous vient-il à l'esprit d'autres facteurs influant sur votre niveau de stress?
10. Si vous en aviez le pouvoir, que recommanderiez-vous que l'on change à votre milieu de travail pour y réduire le stress et pour améliorer votre santé et celle de vos camarades de travail?
11. De quels genres de problèmes de santé au travail souffrez-vous dont nous n'avons pas encore discuté? À votre avis, quelles en sont les causes?
12. Que fait votre employeuse ou votre employeur pour promouvoir la santé au travail? Que fait le syndicat pour la promouvoir?
13. Aimeriez-vous ajouter quoi que ce soit d'autre?

Analyse des données

L'équipe de recherche a analysé manuellement les transcriptions des entrevues avec les représentantes et représentants syndicaux en raison de leur petit nombre. Pour les transcriptions des réunions des groupes de discussion et des entrevues, la directrice de la recherche a élaboré une grille de codage. La deuxième adjointe à la recherche a codé chaque transcription sous la supervision de la directrice de la recherche, qui les codait également. Aucun écart majeur n'a été observé entre les deux séries de codes. Cette information qualitative a été analysée pour en dégager les thèmes communs et les préoccupations nouvelles. Nous avons utilisé QSR-N5, un programme informatique d'analyse des données qualitatives, pour analyser les transcriptions des discussions en groupe et des entrevues avec les travailleuses et travailleurs. (On trouvera la grille de codage à l'annexe C). Nous avons ensuite rédigé un compte rendu pour chaque thème et sous-thème. La directrice de la

recherche et la deuxième adjointe à la recherche ont lu les comptes rendus et choisi des échantillons pour le rapport.

Respect de la déontologie de la recherche

Nous avons observé l'*Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains*[1] tout au long du présent projet de recherche. Conformément à cet énoncé de principes, nous avons gardé dans un classeur verrouillé les réponses aux questionnaires de renseignements personnels et toutes les données résultant des entrevues. Avant de participer au projet, les représentantes et représentants syndicaux ainsi que les participantes et participants aux groupes de discussion et aux entrevues ont obtenu copie de toutes les questions ou ont eu accès à celles-ci.

Participantes et participants au projet

Représentantes et représentants en SST
Huit représentantes et représentants en SST de magasins d'alimentation et de commerce de détail syndiqués ont été interviewés à titre de témoins principaux. Sept ont rempli un questionnaire de renseignements personnels. Nous dressons leur profil au tableau 4. Notre échantillon se composait surtout de femmes, mariées et ayant de deux à quatre personnes à charge (enfants jeunes ou adultes, parents âgés) chez elles. La plupart des représentantes et représentants en SST avaient de 30 à 55 ans. Dans l'ensemble, il s'agissait d'un groupe de personnes en santé et satisfaites de leur travail, bien qu'un peu stressées par celui-ci. Sur le plan du métier et de la durée d'emploi, l'échantillon variait. Parmi les représentantes et représentants en SST, une personne était représentante du service à la clientèle, un autre était chauffeur de camion et membre d'une équipe de livraison, d'autres travaillaient au service à la clientèle ou comme commis, une était caissière, une était technicienne dans un laboratoire de photographe et un autre était manutentionnaire. La moitié des membres de l'échantillon exerçaient leur métier depuis plus de 20 ans. Toutes ces personnes avaient fait l'expérience du travail atypique, bien que quatre travaillaient à plein temps et que sept avaient un emploi permanent. Trois d'entre elles travaillaient à temps partiel et une a dit travailler sur une base temporaire ou occasionnelle. Deux des huit personnes interviewées exerçaient un second emploi afin d'obtenir de pleines heures de travail ou leurs heures préférées. Trait caractéristique des régimes de travail dans ce secteur, six de ces personnes étaient rémunérées à l'heure, alors qu'une touchait un salaire. De plus, toutes avaient une vaste expérience du travail au détail, y travaillant depuis de 7 à 37 ans. Enfin, l'échantillon était homogène sur les plans racial et ethnique. Personne n'a dit faire partie d'une minorité raciale ou ethnique et tout le monde se sentait plus à l'aise de parler et de lire en anglais que dans toute autre langue. Une personne était immigrante.

Tableau 4 : Caractéristiques démographiques des représentantes et représentants en SST

Caractéristique démographique	Représentantes et représentants en SST
Sexe	Femmes = 5, hommes = 2
Groupe d'âge	29 ans ou moins = 1 30-55 ans = 5 56 ans ou plus = 1
État matrimonial	Marié(e)/union libre = 6 Séparé(e)/divorcé(e)/veuve ou veuf = 0 Célibataire (jamais marié(e)) = 1
Nombre de personnes à charge (enfants jeunes ou adultes, parents âgés)	Aucune personne à charge = 2 2-3 personnes à charge = 4 4 personnes à charge ou plus = 1
Santé autodéclarée	Excellente = 1, très bonne = 3, bonne = 2, passable = 1
Stress au travail autodéclaré	Très stressant = 1, stressant = 2, un peu stressant = 4
Satisfaction au travail	Satisfait(e) = 4, ni satisfait(e) ni insatisfait(e) = 3
Métier	Représentante du service à la clientèle, chauffeuse de camion ou membre d'une équipe de livraison, commise au service à la clientèle, préposée au comptoir de charcuterie, caissière, technicienne de laboratoire de photographie, manutentionnaire
Nombre d'années dans le métier	0-5 ans = 2 6-10 ans = 1 20-30 ans = 3 31-40 ans = 1
Nombre d'années d'emploi dans le commerce de détail	0-10 ans = 1 11-20 ans = 1 21-30 ans = 4 31-40 ans = 1
Situation vis-à-vis de l'emploi	Permanent(e) à plein temps = 4 Permanent(e) à temps partiel = 2 Temporaire à temps partiel = 1
Rémunération	À salaire = 1, horaire = 6
Emploi additionnel (cumuler les emplois pour avoir l'équivalent d'heures à plein temps ou ses heures préférées)	Oui = 2 Non = 5
Statut d'immigrante ou d'immigrant (c.-à-d. être née ou né hors du Canada de parents étrangers)	Oui = 1 Non = 6
Total	7 répondantes et répondants*

Remarque :
* L'un des huit questionnaires de renseignements personnels à l'intention des représentantes et représentants en SST n'a pas été rempli.

Tableau 5 : Caractéristiques démographiques des participantes et participants aux groupes de discussion et aux entrevues*

Caractéristique démographique	Participantes et participants aux groupes de discussion et aux entrevues
Sexe	Femmes = 53, hommes = 3
Groupe d'âge	29 ans ou moins = 36, 30—55 ans = 16, 56 ans ou plus = 2
État matrimonial	Marié(e)/union libre = 18 Séparé(e)/divorcé(e)/veuve ou veuf = 1 Célibataire (jamais marié(e)) = 36
Nombre de personnes à charge (enfants jeunes ou adultes, parents âgés)	Aucune personne à charge = 39 1 personne à charge = 3, 2 personnes à charge = 7, 3 personnes à charge = 2 4 personnes à charge ou plus = 2
Études achevées	Université ou collège (fréquenté ou fini) = 22 Secondaire (fréquenté ou fini) = 28 Moins que le secondaire = 4
Santé autodéclarée	Excellente =11, très bonne = 23, bonne = 22
Stress au travail autodéclaré	Très stressant = 1, stressant = 14, un peu stressant = 32, pas très stressant = 8, pas stressant du tout = 1
Satisfaction au travail	Très satisfait(e) = 3, satisfait(e) = 26, ni satisfait(e) ni insatisfait(e) = 22, insatisfait(e) = 4, très insatisfait(e) = 0
Nombre d'années dans le métier	0—5 ans = 43 6—10 ans = 5 11-20 ans = 3 21—30 ans = 4
Nombre d'années d'emploi dans le commerce de détail	0-5 ans = 30 6-10 ans = 10 11-20 ans = 5 21-30 ans = 8
Situation vis-à-vis de l'emploi	Plein temps = 8 Temps partiel = 48
	Emploi permanent = 38 Emploi temporaire (occasionnel) = 15 Emploi saisonnier = 2
Rémunération	À salaire = 1, horaire = 52, autre = 2
Emploi additionnel (cumuler les emplois pour avoir l'équivalent d'heures à plein temps ou ses heures préférées)	Oui = 17 Non = 38
Quarts	Oui = 42 Non = 12
Membre d'une minorité raciale ou ethnique	Oui = 3 Non = 53
Statut d'immigrante ou d'immigrant (c.—à-d. être née ou né hors du Canada de parents étrangers)	Oui = 6 Non = 49
Total	55 répondantes et répondants**

Remarque :

* Quatre personnes n'ont pas rempli le questionnaire.

** Certaines questions ont obtenu moins de 56 réponses, puisque certains questionnaires n'ont pas été remplis au complet.

Participantes et participants aux groupes de discussion et aux entrevues

Nous avons recueilli des données auprès des 59 travailleuses et travailleurs qui ont participé aux groupes de discussion ou aux entrevues. De ce nombre, 41 étaient membres de TUAC Canada, les autres n'étant pas syndiqués. Si la plupart étaient des femmes, trois hommes ont participé aux groupes de discussion et dit ce qu'ils savaient des problèmes de santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques. Toutes et tous avaient déjà travaillé à temps partiel ou sur une base occasionnelle dans des magasins d'alimentation ou des commerces de détail tels que des boutiques de vêtements, des centres de jardinage et des magasins de bière. La plupart de ces personnes étaient jeunes, célibataires, sans personne à charge, bien instruites et, dans bien des cas, surqualifiées. Se disant au moins en bonne santé, la majorité d'entre elles affirmaient tout de même éprouver du stress au travail. Leur emploi, qu'elles occupaient généralement depuis peu, les satisfaisait dans l'ensemble et beaucoup avaient un travail à temps partiel ou, encore, permanent. L'immense majorité de ces personnes étaient payées à l'heure. Certaines occupaient un autre emploi pour avoir des heures à plein temps. Beaucoup travaillaient par quarts. Elles étaient on ne peut plus homogènes sur les plans ethnique et linguistique. Le tableau 5 présente de l'information supplémentaire à leur sujet.

Limites de la méthodologie

Dans la plupart des projets de recherche de ce genre, la méthodologie choisie a ses limites. Mais celles-ci peuvent être une source de force. La méthodologie qualitative que nous avons choisie nous a permis de ne traiter qu'avec un petit nombre de personnes. Les méthodes utilisées pour les entrevues et les groupes de discussion nous ont permis d'obtenir de l'information détaillée et d'étudier globalement les rapports entre les facteurs qui influent sur la santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques. Nous avons choisi de communiquer avec des membres de sections locales de TUAC Canada parce nous obtenions ainsi l'appui du syndicat et que cela nous a aidées à communiquer avec ces travailleuses. Dans ses recherches précédentes, notre directrice de la recherche n'avait pas obtenu le même soutien des employeuses et employeurs du secteur compétitif des services et de l'alimentation au détail. La recherche montre abondamment que les travailleuses et travailleurs ont de meilleurs salaires, avantages et conditions de travail en étant syndiqués qu'en ne l'étant pas. Par conséquent, notre échantillon de personnes syndiquées bénéficie probablement de bonnes conditions de travail. Nous croyons donc qu'il privilégie les personnes ayant de meilleures conditions de travail qu'en général. Tirer un échantillon de membres de TUAC Canada nous a permis aussi d'inclure dans notre recherche des travailleuses et travailleurs d'établissements variés et nous a aidées à réunir un groupe représentatif de la diversité des travailleuses. Nous avons également tenté d'inclure des travailleuses et travailleurs non syndiqués en recourant à la technique du sondage en boule de neige. Cela nous a permis de sonder des travailleuses et travailleurs d'établissements non syndiqués moins choyés et plus marginalisés. D'autre part, nous devions garder à l'esprit que toutes ces personnes avaient volontairement choisi de participer à la recherche. Ainsi, même si nos résultats sont fiables et valides pour les personnes qui ont participé à la recherche, d'autres études devront être menées pour les étayer. Bien que nous n'ayons pas mis l'accent sur un seul et unique milieu de travail, nos résultats sont sans doute similaires qu'il s'agisse de travailleuses et travailleurs du secteur des services ou du commerce de détail, où, dans un cas comme dans l'autre, l'emploi atypique domine d'une organisation à l'autre et à l'échelle du pays.

4. ANALYSE DES ENTREVUES AVEC LES REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

Dans l'analyse que nous faisons des données tirées des entrevues avec les représentantes et représentants en SST, nous présentons de l'information sur le rôle des comités de SST et les responsabilités de leurs représentantes et représentants en milieu de travail. En deuxième lieu, nous examinons les problèmes de santé des travailleuses et travailleurs mentionnés par les huit représentantes et représentants. Le présent chapitre renferme également de l'information sur les facteurs de stress professionnel, les signes de stress observés par les représentantes et représentants en SST et les problèmes de santé physique sans rapport avec le stress des travailleuses et travailleurs. Nous présentons des témoignages des représentantes et représentants en SST (leur code individuel apparaissant à la fin de chaque témoignage).

Services des syndicats à leurs membres et rôle des représentantes et représentants en santé et sécurité au travail

Selon les représentantes et représentants, TUAC Canada offre un certain nombre de services à ses membres. Il les aide quand ils ont des ennuis avec les gestionnaires, négocie les conventions collectives, notamment les salaires, avantages sociaux et conditions de travail de ses membres, avec le patronat, leur offre des cours en santé et sécurité au travail et d'autres cours de formation et de perfectionnement et a récemment mis en place un programme d'aide et d'appui aux travailleuses et travailleuses aux prises avec des difficultés personnelles.

L'ensemble des représentantes et représentants en SST ont décrit de façon similaire le rôle des comités de SST et leurs propres responsabilités en milieu de travail. Tant les représentantes et représentants accrédités que celles et ceux non accrédités qui ont participé aux entrevues disaient travailler en étroite collaboration avec les gérantes et gérants de magasin pour régler les problèmes de santé et de sécurité, participer à la formation en santé et sécurité par l'entremise de la section locale, faire des inspections mensuelles des lieux de travail pour s'assurer que chaque service se conforme aux bonnes politiques et procédures de santé et de sécurité et rencontrer la gérante ou le gérant du magasin et les autres membres du comité tous les trois mois pour étudier tout accident, toute préoccupation en matière de santé et de sécurité ou toute autre question connexe non réglée en temps opportun par l'entreprise. Les représentantes et représentants en SST ont également indiqué avoir la responsabilité de communiquer avec la section locale ou le ministère du Travail de l'Ontario si l'entreprise ne règle pas adéquatement un problème de santé et de sécurité ou si quelque chose met gravement et immédiatement en péril la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs.

Fait à noter, malgré les inspections mensuelles et les réunions régulières des comités, plusieurs représentantes et représentants en SST ont évoqué la lenteur avec laquelle l'employeuse ou l'employeur règle les problèmes de santé et de sécurité au travail, allant, dans un cas, jusqu'à décrire ce processus en détail.

> *Je rencontre formellement la compagnie aux trois mois. La réunion dure habituellement une demi-journée. Nous sommes alors quatre. C'est le moment pour les membres de présenter leurs litiges ou de proposer des façons d'améliorer leur sort. Très souvent, ce sont des problèmes que la compagnie a laissés de côté ou qu'elle a mis trop de temps à régler, et le processus ne semble pas accélérer les choses. Bien souvent, on dirait qu'il faut faire intervenir le ministère [du Travail] parce que les choses ne se règlent pas comme prévu. Il arrive que la compagnie mette trois, six, neuf mois avant d'agir assez pour régler un dossier. Les membres ont alors l'impression que cela irait plus vite d'aller directement au ministère [du Travail]* (OH2) [traduction]

Les commentaires des représentantes et représentants en SST donnent à penser que le patronat fait peu de cas de la santé et de la sécurité au travail. Outre les comités en SST syndicaux-patronaux, exigés par la loi, l'établissement de politiques de santé et sécurité au travail montre, dit-on, l'intérêt des employeuses et employeurs pour le bien-être de leur personnel. Mais la lenteur ou le caractère inadéquat du processus de règlement des problèmes de santé et de sécurité dénote peut-être l'insuffisance de procédures d'application des politiques. Quelqu'un d'autre invoque des facteurs économiques pour expliquer l'inaction de l'employeuse ou de l'employeur face aux problèmes de santé et de sécurité en milieu de travail.

> *Tout est une question de profit. Les employeurs ont beau dire qu'ils ont la santé, la sécurité et leur personnel à coeur, reste à voir ce qui l'emportera : le profit ou la santé et la sécurité. Sans doute le premier. Nous essayons de faire comprendre aux travailleuses et aux travailleurs que les choses devraient se passer autrement et que leur santé et leur sécurité sont importantes, mais...* (OH5) [traduction]

Nature et causes des problèmes de santé au travail dans les magasins d'alimentation au détail

En répondant à notre question ouverte sur la nature des problèmes de santé en milieu de travail, les représentantes et représentants en SST en ont décrit plusieurs, répandus chez leurs membres. Les huit sont d'avis que les microtraumatismes répétés sont l'un des problèmes de santé les pires et les plus communs dans leurs milieux de travail. Plus particulièrement, la tendinite, le syndrome du canal carpien et les douleurs chroniques attribuables aux lésions des tissus mous du dos, des épaules, des poignets et des coudes compromettent, à leur avis, la santé des travailleuses et des travailleurs. La plupart faisaient remarquer qu'il y a des microtraumatismes répétés dans tous les magasins d'alimentation au détail, bien que le personnel de caisse, d'accueil, d'emballage des viandes et du service à la clientèle y soit particulièrement exposé. Il est important de noter que les travailleuses à temps partiel et occasionnelles représentent la majorité du personnel de caisse, d'accueil et du service à la clientèle dans ces magasins d'alimentation au détail. Les travailleuses atypiques sont donc plus susceptibles que quiconque de subir les microtraumatismes répétés décrits par les

représentantes et représentants en SST. On attribuait ce type de blessures à la nature répétitive des tâches dans la plupart des services (constamment se retourner et soulever des objets à la caisse, répéter des mouvements de même amplitude à la pâtisserie et au découpage des viandes, continuellement soulever des objets lourds, se retourner, se pencher et tendre les bras à l'usine) et le design non ergonomique de la plupart des postes de travail (p. ex. l'équipement de travail qui a été conçu pour un homme de corpulence moyenne et qui crée des tensions corporelles chez les travailleuses, notamment les tiroirs-caisses non réglables et les appareils à boucherie de taille universelle), qui causent des problèmes de dos.

Deux des représentantes et représentants en SST ont déclaré qu'en plus des microtraumatismes répétés, les coupures au couteau sont un problème de santé pour qui travaille à la charcuterie, aux produits frais et aux viandes. Deux autres ont mentionné les migraines et maux de tête dus à la fatigue oculaire causée par les nouveaux systèmes d'éclairage dans deux magasins et par le stress des relations avec les gestionnaires, la clientèle et les collègues dans un autre. L'une de ces personnes a fait remarquer que certains des membres du personnel glissent et tombent très souvent parce que la section des produits frais est mal entretenue. Enfin, trois ont dit que leurs collègues souffrent d'un grave problème de stress, attribuant ce stress au travail quotidien avec la clientèle (des clients étant parfois très violents verbalement) ainsi qu'aux tensions entre le personnel et les gestionnaires.

Une représentante, et c'est là un commentaire très significatif, a souligné que les microtraumatismes s'aggravaient souvent, puisque les travailleuses et travailleurs attendaient d'avoir des blessures sérieuses avant d'y voir.

> *Les microtraumatismes répétés, vous savez, endommagent tellement le corps que certains des membres du personnel finissent par s'absenter longtemps du travail. Je pense que parfois – et j'ai vu cela au fil des ans les personnes continuent de travailler en endurant leurs blessures. On ne les signale pas ou on ne s'en occupe pas au début. Puis, lorsqu'on décide de faire quelque chose, il est presque trop tard* (OH8). [traduction]

Selon cette représentante, les travailleuses et travailleurs ne s'occupent pas de leurs blessures faute de savoir avec certitude si elles ont été causées par des accidents de travail et ne faisant pas nécessairement le lien entre la blessure et quelque chose au travail.

Quelqu'un d'autre a fait remarquer que certaines travailleuses et certains travailleurs craignent les répercussions du fait de signaler leurs problèmes de santé et leurs blessures à l'employeuse ou l'employeur ou sont trop occupés à tenter de finir leur travail qu'ils ne prennent pas le temps d'en faire part aux gestionnaires.

Il ressort clairement des entrevues avec les représentantes et représentants en SST que les travailleuses et travailleurs et les gestionnaires de l'alimentation au détail ont besoin de formation et d'éducation supplémentaires sur la santé au travail, les microtraumatismes répétés et la salubrité des lieux de travail. Il est grandement temps que les milieux syndiqués où

travaillent les représentantes et représentants en SST qui ont participé à la présente étude reconnaissent la prévalence et la gravité de la tendinite, du syndrome du canal carpien et des lésions aux tissus mous causés par la répétition à outrance des mouvements. Le syndicat devrait souligner l'important problème de santé au travail que représentent ces microtraumatismes répétés à l'occasion des futures séances de formation en santé et sécurité au travail afin de prévenir les blessures et de protéger la santé des membres. De plus, compte tenu de la prédominance des travailleuses à temps partiel et occasionnelles dans les établissements de vente au détail et dans les services où l'on observe, de l'avis des représentantes et représentants en SST, une forte incidence de telles blessures, il serait bon que le syndicat mette en relief la vulnérabilité unique des femmes aux microtraumatismes répétés dans ses initiatives de sensibilisation à la santé et à la sécurité.

Vivre le stress au travail

Les représentantes et représentants en SST sont toutes et tous d'avis que le stress professionnel est un problème continu pour les femmes et la main-d'oeuvre atypique dans les milieux de travail, disant avoir souvent observé les symptômes de stress professionnel suivants : être épuisée ou épuisé à la fin de la journée, avoir des migraines ou des maux de tête, avoir le goût de pleurer, crier ou avoir envie de crier après les autres, être en colère, manquer d'énergie, être vidé, avoir de la difficulté à dormir, se sentir irritable et éprouver des tensions. Ces symptômes, ajoutent-ils, se voient surtout chez les travailleuses à temps partiel et occasionnelles.

> *Je vois tous les jours beaucoup de symptômes de stress là où je travaille. L'entreprise a tellement coupé dans son personnel à temps partiel et à plein temps qu'il est impossible de tout faire et elle s'attend à ce qu'on fasse des heures supplémentaires tous les jours. Mais les personnes sont épuisées parce que le travail est physique. Je pense qu'il y a des migraines et des maux de tête, surtout à cause des tensions au travail. Les personnes se sentent vidées. Moi-même, je soulève tous les jours de 800 à 1 000 caisses de bière. On finit par se sentir épuisé à la fin de la journée à force de faire la même chose tous les jours. Il y a beaucoup de querelles au sein du personnel et parmi les gestionnaires et cela crée beaucoup de tension et de stress. Non seulement pour les personnes qui se disputent, mais aussi pour celles autour d'elles* (OH7). [traduction]

> *Nous sommes fourbues à la fin de la journée, c'est certain, surtout les caissières, parce que jamais personne ne s'assoit chez nous. C'est surtout le fait de marcher, de rester debout. Mais pour les caissières, c'est tout simplement le fait de rester debout. Alors, à la fin de la journée, on est épuisée. En fait, nous venons tout juste de calculer le poids que soulève une caissière durant un poste de quatre heures : à peu près 4 000 kilos. Alors, juste ça, c'est épuisant. Et à cause des mouvements répétitifs, oui, il arrive très souvent que les caissières dorment mal la nuit à cause de la douleur. Et*

> *je pense que tout le monde finit par souffrir d'épuisement professionnel à force de devoir en faire plus en moins de temps* (OH5). [traduction]

D'une façon générale, les représentantes et représentants disent avoir pris conscience du stress en milieu de travail à force d'en observer des symptômes et d'entendre les travailleuses et travailleurs en parler.

Causes du stress au travail

Les représentantes et représentants nous ont non seulement appris que le stress est un problème de santé fréquent et important chez les travailleuses à temps partiel et occasionnelles, mais qu'il pouvait avoir de multiples causes, entrant dans des catégories précises : travail à temps partiel et occasionnel et autres préoccupations en matière de contrats de travail; facteurs physiques du travail; facteurs psychosociaux du travail; et facteurs démographiques.

Travail atypique et préoccupations en matière de contrats de travail influant sur les niveaux de stress

L'emploi occasionnel et à temps partiel est un facteur de stress pour certaines travailleuses parce que leurs chances d'obtenir un emploi à plein temps sont très faibles et que les employeuses et employeurs ont tendance à voir d'un mauvais oeil que les personnes cumulent des emplois.

> *Certains essaient de cumuler les emplois à temps partiel. En général, l'employeur n'aime pas beaucoup cela, car il a l'impression de ne pas en avoir pour son argent. Certains travaillent parfois dans les magasins et dans l'entrepôt. Mais les gestionnaires ont cessé de les appeler sous prétexte qu'ils n'ont pas besoin de travailler dans l'entrepôt, car ils ont du travail dans le magasin. Mais les magasins ne leur donnent pas assez d'heures* (OH2). [traduction]

> *Beaucoup – peut-être pas la moitié, mais un bon nombre – ont deux emplois. Il y a même un couple qui en a trois pour avoir un revenu stable et pouvoir joindre les deux bouts* (OH6). [traduction]

L'incertitude et l'insécurité du travail à temps partiel et occasionnel sont, a-t-on souligné, une autre source de stress pour les travailleuses.

> *Je pense que les travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels ont autant sinon plus de stress à cause du travail atypique parce que ... l'employeur ne peut pas leur garantir un certain nombre d'heures et qu'ils ne savent pas combien ils en auront. Ils ignorent si le travail sera encore là. Ils savent qu'un grand nombre sont embauchés parce que c'est une période plus occupée et s'inquiètent de ne pas savoir combien de temps leur emploi durera ou combien d'heures on leur donnera. Je pense que les travailleuses*

> *et travailleurs à temps partiel sont plus inquiets que les autres parce qu'ils ne savent pas ce que l'avenir leur réserve* (OH7). [traduction]

La précarité du travail atypique, les faibles salaires qu'il commande et, parfois, l'absence totale d'heures garanties, tout cela est bien documenté. Les travailleuses et travailleurs se font toutes et tous du souci pour leur sécurité d'emploi et de revenu. Mais les syndicats sont particulièrement jaloux de ces droits, ce qui donne à leurs membres un avantage sur leurs homologues non syndiqués par rapport à ces facteurs. Ainsi, s'il n'est pas étonnant que l'insécurité d'emploi stresse les travailleuses à temps partiel et occasionnelles des milieux syndiqués par TUAC Canada, il est probable qu'elle rend les travailleuses atypiques non syndiquées encore plus anxieuses et stressées.

De plus, a-t-on fait remarquer, les heures irrégulières des emplois à temps partiel et occasionnel, comparativement aux heures plus régulières des emplois permanents à plein temps, accentuent également le stress des travailleuses.

> *Travailler à temps partiel est nettement stressant à cause des heures irrégulières. Nos magasins sont ouverts de huit heures du matin à dix heures du soir. Et l'on peut travailler un quart allant de quatre à neuf heures n'importe quand durant la journée. Et, bien sûr, on peut devoir travailler jusqu'à dix heures et revenir le lendemain matin à huit heures, selon l'horaire. Alors,c'est un problème* (OH5). [traduction]

Les commentaires de cette représentante en SST confirment la rareté des quarts de huit heures chez les caissières et les commis des magasins d'alimentation au détail et la fréquence des postes fractionnés. À cause de tels horaires, les travailleuses ont de la difficulté à concilier leurs obligations personnelles et professionnelles, surtout si elles ont des personnes à charge. Ils provoquent également stress et fatigue. Bien que les conventions collectives négociées par TUAC Canada interdisent les horaires fractionnés, il est manifeste que les membres du syndicat, surtout les femmes, souffrent encore de l'irrégularité des horaires de travail à temps partiel et occasionnel.

Selon deux des représentantes et représentants en SST, les salaires contribuent au stress de la nouvelle main-d'oeuvre atypique. Ce phénomène est largement attribuable à la nouvelle progression des salaires dans de nombreux magasins d'alimentation au détail. Auparavant, il fallait cinq ans pour atteindre le sommet de l'échelle salariale, maintenant, il en faut en moyenne huit ou plus parce qu'on ne commence aujourd'hui qu'au salaire minimum et que les augmentations sont fondées sur le nombre d'heures travaillées, pas sur la durée d'occupation de l'emploi. Les nouvelles et nouveaux salariés ayant peu d'ancienneté ne se voient offrir que quelques heures de travail par semaine, si bien qu'il leur faut une éternité pour accumuler suffisamment d'heures afin d'avoir droit à une augmentation, ce qui est extrêmement décourageant.

> *Vous côtoyez des gens qui font la même chose que vous, mais qui gagnent beaucoup plus parce qu'ils le font depuis plus longtemps... Avant, vous*

> *pouviez atteindre le sommet de l'échelle salariale en cinq ans. Maintenant, il en faut huit ou neuf... les salaires augmentaient toutes les 500 heures, puis c'est monté à 750. Alors, vous voyez, c'est encore plus long* (OH5). [traduction]

> *Certaines personnes sont ici depuis six ans et gagnent 16 dollars l'heure. D'autres y sont depuis sept ans et n'en gagnent que 12. Cela se résume à mettre le pied dans la porte, au nombre d'heures que vous travaillerez, si vous avez des enfants, un mari...* (OH4). [traduction]

Deux des représentantes et représentants ont fait remarquer que leur personnel atypique gagnait deux fois moins que la main-d'oeuvre à plein temps, ce qui donne aux travailleuses à temps partiel et occasionnelles l'impression de moins compter et nuit à leurs conditions de vie parce qu'elles essaient de se débrouiller avec deux fois moins d'argent.

> *Certaines personnes sont ici à plein temps depuis 14 ou15 ans et certaines d'entre elles travaillent presque 40 heures par semaine contre un salaire à temps partiel. Je pense que cela cause aussi beaucoup de stress et d'anxiété chez les travailleuses atypiques parce qu'elles voient tout le monde faire la même chose qu'elles pour trois fois leur salaire et qu'en plus, on ne pense pas à les embaucher [à plein temps]* (OH7). [traduction]

Deux des représentantes et représentants en SST affirment que l'absence de perfectionnement professionnel et de possibilités d'avancement stresse les personnes occupant des emplois atypiques.

> *Notre entreprise n'embauche plus personne à plein temps depuis des années. Et la lumière au bout du tunnel semble bien loin pour les travailleuses et travailleurs. Ils ont vraiment besoin du travail, de l'emploi, pour éviter l'aide sociale. Tout ce qu'ils veulent, c'est contribuer à la société et ils ne le font pas. Ou si peu, à temps partiel. Il n'y a juste pas d'avenir pour eux et ils le savent. Les espoirs d'avoir un emploi à plein temps semblent s'être envolés pour longtemps. Surtout lorsque l'entreprise réduit ses effectifs* (OH7). [traduction]

> *Les travailleuses et travailleurs à temps partiel n'ont à peu près pas de chances d'avoir un emploi à plein temps. C'est pratiquement sans espoir et ils finissent par s'en rendre compte au bout de quelques jours ou de quelques mois, certainement en moins d'un an. Tous les espoirs s'éteignent, mais les gens s'en aperçoivent habituellement assez vite* (OH2). [traduction]

Facteurs psychosociaux du stress professionnel

Dans la catégorie des facteurs psychosociaux du travail, on estimait que l'absence de contrôle sur leur travail était une source de stress pour les travailleuses atypiques d'un établissement.

> *À temps partiel, vous n'avez pas de contrôle sur votre travail, vous ne savez pas quand vous travaillerez et on peut vous appeler 15 ou 20 minutes à l'avance en s'attendant à ce que vous vous montriez. Et si vous ne le faites pas, on arrête de vous appeler au bout d'un certain temps. Ce n'est pas inhabituel. Encore aujourd'hui, il m'arrive de recevoir des appels à six heures du matin, du genre : « Pourriez-vous rentrer? ». C'est rare, mais pour les travailleuses et travailleurs à temps partiel, cela veut dire accepter ou s'attendre à se faire dire un jour : « Désolé, on n'a plus besoin de vous. »* (OH2). [traduction]

Les facteurs psychosociaux du travail ont aussi été évoqués dans plusieurs autres entrevues. Une représentante a déclaré qu'à l'endroit où elle travaille, les gens ne se soucient guère les uns des autres et ne travaillent pas en équipe. Seul l'argent compte. Cette représentante a également parlé de toutes ces personnes de son milieu de travail qui ont l'impression que leurs supérieurs ne les apprécient pas. Dans le même ordre d'idées, une autre représentante faisait un lien entre le stress résultant du manque d'appui de la part des gestionnaires et la division du travail selon le sexe.

> *Je trouve que les travailleuses de ce magasin sont plus stressées que leurs collègues masculins. Vraiment. En fait, je suis allée dans tous les autres magasins pour me rendre compte que c'est la même chose dans la plupart des magasins pour cet emploi en particulier... D'une certaine façon, dans cette organisation, j'ai l'impression que les hommes sont mieux traités. Mais le fait pour eux de s'adresser à d'autres hommes, en position d'autorité, facilite les contacts, la communication. Les gestionnaires, des hommes, trouvent plus facile de satisfaire les besoins des hommes chefs de service ou employés. Ils communiquent mieux, sont pris au sérieux, plus en tout cas que les femmes dans le magasin, les femmes chefs de service ou employées à temps partiel* (OH4). [traduction]

Le sexe et les autres facteurs de stress

D'une façon générale, les représentantes et représentants en SST convenaient que les femmes éprouvent plus de stress que les hommes et que le fait d'avoir des personnes à charge exacerbait le stress des travailleuses atypiques à cause du poids additionnel d'avoir à concilier travail et famille. Mais, nous ont-ils appris, l'âge contribue aussi au stress professionnel.

> *Si vous avez besoin de gardiennes mais que vous ne travaillez pas de 9 à 5, vous ne pouvez pas avoir de gardienne régulière. Comme vous changez d'horaire chaque semaine, vous devez essayer de trouver quelqu'un pour des heures différentes. Je pense que c'est difficile si vous avez des tout-petits* (OH5). [traduction]

> *Le stress dépend de votre groupe d'âge. Les adolescentes et adolescents n'éprouvent pas beaucoup de stress, car cela les amuse de gagner de l'argent à temps partiel. Ils sont heureux de gagner 7 $ l'heure et le*

> *dépensent en frivolités, car ils peuvent se le permettre. C'est juste un travail à temps partiel. Il y a ensuite les 19 à 25 ans. Certains étudient et travaillent, alors c'est plus stressant... Puis il y a les personnes qui doivent concilier le travail et la famille et, enfin, les 50 à 65 ans qui craignent de se faire mettre à la retraite. Certains sont forcés de se retirer, ce qui est stressant* (OH4). [traduction]

Résultats du stress selon les explications des représentantes et représentants en santé et sécurité au travail

Comme le montre la figure 1, le stress nuit à la santé individuelle et entraîne des problèmes de santé. Selon les représentantes et représentants en SST, les travailleuses à temps partiel et occasionnelles souffrent habituellement de migraines, de microtraumatismes répétés et de maux de dos. À un endroit, les bronchites chroniques, la maladie et la grippe sont des problèmes de santé préoccupants. Trois de ces personnes ont dit que le stress créait de l'anxiété chez beaucoup de membres du personnel. Les représentantes et représentants en SST ont discuté de l'effet du stress sur le bien-être émotionnel des femmes occupant des emplois atypiques, affirmant que le stress diminue la satisfaction au travail, l'estime de soi et l'envie d'accomplir ses tâches.

> *Je dirais que le stress vous enlève le goût d'aller au travail le matin et de faire quoi que ce soit lorsque vous y êtes. On dirait que vous jetez subitement l'éponge et que plus rien ne vous intéresse. L'estime de soi et la santé mentale? J'ai vu des personnes prendre des congés de stress, des vrais. Des dépressions nerveuses, j'en ai vu. Jamais chez les hommes, mais chez les femmes, oui* (OH4). [traduction]

Taux élevé d'absentéisme, roulement rapide du personnel et conflits de travail, voilà, nous a-t-on dit, tout autant de problèmes organisationnels découlant du stress que subissent les travailleuses à temps partiel et occasionnelles. On a fait le lien entre l'absentéisme et le roulement rapide du personnel, particulièrement répandus, et les maigres salaires des personnes occupant des emplois atypiques, dont un bon nombre sont des femmes.

> *Vous savez, la paye est bonne si vous êtes là durant des années et si vous travaillez beaucoup d'heures. Mais lorsque vous arrivez et que vous travaillez de 10 à 15 heures par semaine à 6,90 $ l'heure, rien ne vous oblige à rester et à subir ce genre d'ambiance* (OH6). [traduction]

> *Je vois cela [l'absentéisme] dans mon service, une ou deux personnes par jour. Vraiment malades parfois. Cela se produit maintenant, mais aussi depuis un an environ à cause du stress et des tensions de mon service. Les femmes refusent tout simplement de venir travailler. Elles ont besoin de l'argent, mais elles n'en peuvent tout simplement plus* (OH4). [traduction]

Sommaire

TUAC offre plusieurs services à ses membres, y compris de l'aide en cas de conflits entre les travailleuses et travailleurs, d'une part, et les gestionnaires, de l'autre, la négociation de conventions collectives et la prestation de cours en santé et sécurité. Bon nombre de représentantes et représentants en SST disaient que l'employeuse ou l'employeur ne s'occupait pas assez rapidement des problèmes de santé et de sécurité. Souvent, la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs n'étaient pas une priorité pour les employeuses et employeurs. Les représentantes et représentants en SST ont dit observer de fréquents problèmes de santé tels que les troubles musculosquelettiques (p. ex. le syndrome du canal carpien, des maux de dos et des douleurs aux poignets) et les migraines. Bien que présents dans tous les services, les troubles musculosquelettiques s'observaient le plus souvent chez le personnel de caisse, d'accueil, d'empaquetage de viande et de service à la clientèle. Cette main-d'oeuvre se compose en bonne partie de travailleuses à temps partiel et occasionnelles. Ces problèmes s'aggravent souvent parce que la personne attend d'avoir de sérieux problèmes avant d'y voir, ne sachant pas avec certitude si la blessure est entièrement attribuable à un accident de travail et craignant les répercussions du fait de la déclarer. Les représentantes et représentants en SST estimaient que les femmes et d'autres travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels souffrent constamment de stress professionnel, qu'on reconnaît aux principaux symptômes que voici : être épuisé, être vidé, avoir le goût de pleurer et de crier et l'anxiété. Le travail occasionnel et à temps partiel, les facteurs physiques du travail, les facteurs psychosociaux du travail, les conditions de travail et les facteurs démographiques, tout cela, nous a-t-on dit, contribue au stress des travailleuses. Le stress minait l'estime de soi, la motivation et la satisfaction au travail. Ce genre de stress avait tendance à nuire aux organisations en raison d'une hausse de l'absentéisme, du roulement rapide du personnel et des conflits de travail qu'il engendrait. On faisait également un lien entre des taux élevés d'absentéisme et de roulement du personnel, d'une part, et les faibles salaires, d'autre part.

5. ANALYSE DES GROUPES DE DISCUSSION ET DES ENTREVUES AVEC LES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS

Dans le présent chapitre, nous voyons ce que les participantes et participants aiment et n'aiment pas au sujet de leur travail atypique. Nous présentons ensuite l'information que les participantes et participants[2] nous ont donnée sur le stress qu'ils vivent dans leur travail à temps partiel ou occasionnel. Nous discutons des symptômes, énumérés par nos participantes et participants, du stress professionnel des femmes. Nous examinons également, selon l'explication fournie par les participantes et participants à l'étude, la convergence des facteurs qui contribuent à leur stress global et certains facteurs contribuant à le réduire. Puis nous laissons les participantes et participants raconter comment le stress nuit à leur santé physique et émotionnelle de même qu'à leur organisation ou milieu de travail.

Le code personnel de chaque personne ayant participé aux groupes de discussion et aux entrevues apparaît à la fin de chaque témoignage. F désigne une personne ayant participé aux groupes de discussion, I, une personne interviewée, NU, une personne non syndiquée et U, une personne syndiquée ou visée par une convention collective. Chaque personne a reçu un code d'identification unique.

Travail

Nous avons d'abord demandé aux personnes ce qu'elles aimaient et n'aimaient pas au sujet de leur travail. Les catégories habituellement évoquées dans le cadre de la présente étude comprenaient le soutien de la part des pairs et de l'organisation, la paye et les avantages, les horaires de travail, faire affaire avec le public et le défi émotionnel et physique des tâches accomplies. Les personnes ont également discuté de leurs horaires atypiques.

Un petit nombre de personnes semblent aimer travailler à temps partiel ou de manière occasionnelle (7 des 59 répondantes et répondants dans 6 des 29 groupes de discussion et entrevues). Par exemple, lorsque nous lui avons demandé pourquoi elle aimait le travail atypique, une répondante nous a expliqué qu'elle aimait avoir une activité qui l'occupe.

> *Cela me tient occupée. Je ne reste pas assise à la maison. Je n'ai plus à m'inquiéter de mes enfants. Mon fils va bientôt avoir 20 ans, ma fille en a 17 et tous les deux ont quitté la maison. Alors, je suis seule, vous savez. J'aime mon emploi, c'est tout* (F1U4). [traduction]

Beaucoup ont dit ne pas aimer le manque de soutien organisationnel, en particulier le sentiment qu'une personne a de ne pas se sentir soutenue ou valorisée par les gestionnaires pour son travail atypique. Plus de la moitié des personnes (32 sur 59) en ont parlé dans 21 des 29 groupes de discussion et entrevues.

Une participante a évoqué les mauvaises communications dans son milieu de travail et fait remarquer que cela lui causait des ennuis parce qu'elle travaille à temps partiel et qu'elle n'est pas sur place aussi souvent que ses collègues à plein temps.

> *Et je trouve aussi que les communications manquent de clarté dans mon magasin... Parce qu'on expédie des commandes, ils s'attendent à ce que je connaisse les clients et tout. Mais je ne suis pas là tout le temps, juste à temps partiel, alors je ne sais pas toujours ce qui se passe. J'aimerais bien qu'on m'informe un peu plus. J'ai posé des questions à certaines personnes avec lesquelles je travaille, comme mon gérant, surtout quand j'ai commencé, pour me familiariser avec mon milieu. Je ne pense pas avoir reçu une formation adéquate. Mais lorsque je posais des questions, on essayait de m'ignorer. Je ne sais pas. Je pense que mon supérieur n'aime pas son emploi et que cela déteint sur sa façon de me traiter* (F6NU25). [traduction]

Certaines participantes ont mentionné des attributs personnels de leurs supérieurs (surtout leur sexe masculin). Elles estimaient que cela nuisait à leurs relations de travail avec eux. Une femme (F7U29) a dit que le gérant de son magasin ne pensait qu'à l'argent et faisait travailler les personnes comme des esclaves, se préoccupant davantage de bien paraître aux yeux de ses patrons que du bien-être du personnel. Elle le trouvait très arrogant, faisant preuve de favoritisme, ne complimentant ni n'encourageant jamais personne (se contentant de critiquer). Il lui enlevait le goût d'aller travailler puisqu'elle ne savait jamais s'il l'ignorerait ou la critiquerait. Une autre participante (F7U27) aux groupes de discussion a déclaré qu'elle avait eu, tout comme certaines compagnes de travail, énormément de problèmes avec le chef du service, qui ne traitait pas toujours très bien les femmes. Elle a déposé un grief auprès du syndicat, ce qu'a découvert le chef du service, qui, par la suite, a tour à tour décidé de l'ignorer, de crier après elle et de la retenir après le travail lorsqu'elle essayait de partir. Ces commentaires montrent le type de relations de travail qui existent entre les sexes de même qu'entre les gestionnaires d'une part et les travailleuses et travailleurs, d'autre part. Ils révèlent que certains hommes, souvent des gestionnaires, ont tendance à exercer leur pouvoir au détriment des femmes sous leurs ordres, qui se sentent impuissantes à cause de leur sexe et du statut de subalterne que leur donne leur emploi atypique.

Un petit nombre (9 répondantes et répondants sur 59 à 8 des 29 réunions) ont dit ne pas aimer le travail atypique, surtout le travail à temps partiel et occasionnel. Une participante nous a répondu ce qui suit de ce qu'elle pensait de l'annonce à brève échéance de son horaire de travail lorsqu'on lui a demandé si elle aimait ou pas le travail à temps partiel.

> *Non, je déteste le travail à temps partiel à cause des heures. Je ne sais jamais d'une semaine à l'autre quelles heures je travaillerai. De nuit? De jour? La fin de semaine? Je dois attendre le jeudi avant de connaître mon horaire du lundi suivant* (F1U1). [traduction]

Stress au travail

On a demandé aux participantes et aux participants de dire s'ils éprouvaient des symptômes de stress à cause de leur travail atypique, ce à quoi la quasi-totalité (50 sur 59) ont répondu par l'affirmative. Il a été question de tels symptômes à chacune des 29 réunions.

Voici ce qu'une femme a dit de son incapacité de dormir toute la nuit et de l'épuisement qu'elle ressentait à la fin de sa journée ou de son quart :

> *Le stress est un problème constant. Je suis très fatiguée. Je ferme les yeux durant une heure avant de rester éveillée durant trois heures, puis de me réveiller de nouveau. Et même si j'ai congé, je me réveille à sept heures en me disant : pas vrai! Mon sommeil a été complètement gâché* (F10NU39). [traduction]

Lorsque nous lui avons demandé si elle se sentait vidée, cette jeune femme a répondu que son travail atypique (cumuler plusieurs emplois à temps partiel) ajoutait à son stress.

> *En fait, oui. À la fin de chaque été parce que je travaille à plein temps tout l'été à raison d'au moins 40 heures par semaine en plus d'avoir d'autres emplois, comme garder des enfants et tout cela et travailler dans un casse-croûte. Alors, je finis par être complètement fourbue. Et je fonds en larmes tellement souvent* (F10NU39). [traduction]

Autre symptôme de stress, les participantes et participants nous ont répondu être souvent en colère ou avoir envie de crier après les autres. Mais les personnes (F11U40 et F11U41) devaient dissimuler ces sentiments, ce qui les stressait encore plus.

Dans un autre groupe de discussion, trois des quatre participantes ont dit travailler dans un milieu très stressant parce qu'il s'agit d'une entreprise familiale et qu'il semble y avoir du népotisme. L'une disait :

> *C'est très stressant. Il y a une personne à la caisse pendant que les autres traînent dans le magasin parce que c'est une entreprise familiale. Alors, la fille du propriétaire pense qu'elle peut faire ce qui lui plaît et mener les autres par le bout du nez. Et on vous laisse seule à la caisse, dégoûtée, avec toute une file qui attend* (F1U2). [traduction]

Une participante d'un autre groupe de discussion (F3U14) a déclaré être vraiment stressée. Serrée financièrement et célibataire, elle voulait passer du temps en famille, mais en était incapable parce qu'elle acceptait tous les quarts de fin de semaine pour pouvoir accumuler les heures nécessaires à sa première augmentation de salaire et profiter de la sécurité venant avec l'ancienneté.

Une autre participante (F7U28) a dit qu'elle était tellement à bout de patience qu'elle devenait très vite irritable avec les clients et ses collègues. Elle en était mal dans sa peau, mais ne savait pas comment changer les choses. Cette travailleuse disait que les symptômes du stress étaient un problème constant, qui empirait depuis six mois. Elle se sentait toujours exténuée à la fin de la journée, avait le goût de pleurer, n'avait pas d'énergie au travail, se sentait vidée et avait le goût de crier après les gens. Sa camarade de travail dans ce groupe de discussion a ajouté qu'elle (F7U27) avait d'un à deux maux de tête par semaine (ce qu'elle n'avait jamais eu avant de commencer à travailler dans ce magasin) et qu'elle se sentait chanceuse d'avoir trois ou quatre heures de sommeil la nuit. Elle a dit :

> *Même quand je ne suis pas au travail, il me trotte dans la tête [depuis un certain temps]* (F7U27) [traduction]

Elle se sentait toujours épuisée après sa journée de travail, avait le goût de pleurer, n'avait pas d'énergie au travail, se sentait vidée et voulait crier après les autres. Une autre participante a renchéri comme suit :

> *J'ai deux ou trois maux de tête par semaine. J'ai eu huit migraines l'an passé, après n'en avoir eu aucune pendant des années, et je ne travaille là que depuis un an* (F7U29). [traduction]

Causes du stress au travail

Les personnes interviewées ont énuméré de nombreuses raisons d'être stressées, lesquelles entraient dans plusieurs catégories : le travail atypique et les conditions de ce travail, les facteurs psychosociaux du travail et les facteurs démographiques.

Travail atypique et conditions de ce travail

Des 59 répondantes et répondants, 41 affirment que leurs contrats et leurs horaires de travail contribuent à leur stress. Cette question a été soulevée dans 22 des 29 rencontres sous différentes formes : l'ancienneté et le statut à temps partiel, les heures de travail occasionnel et à temps partiel et les avantages sociaux, le travail par quarts attendu de la main-d'oeuvre atypique et l'irrégularité et la discontinuité des horaires et des heures de travail. Cela comprenait également l'irrégularité des heures de travail, l'annonce à court préavis des horaires de travail, les quarts fractionnés et les répercussions de ces problèmes sur la vie et le bien-être de la main-d'oeuvre. Tout cela s'inscrit dans le facteur des conditions de travail des employées atypiques du commerce de détail. Mais pour mettre en relief l'effet particulier du travail atypique sur le stress, nous analysons séparément les réponses à ce facteur.

Ancienneté et statut de travailleuse ou de travailleur à temps partiel ou occasionnel

Travailler à temps partiel rendait souvent difficile d'acquérir de l'ancienneté, surtout en raison du fait que les contrats plus récents fondent l'ancienneté sur le nombre d'heures travaillées plutôt que sur la durée absolue de l'emploi au sein de l'organisation. L'ancienneté (ou son

absence) préoccupait même le personnel non syndiqué et occasionnel. Cela était une grande source de stress pour toutes les personnes.

L'ancienneté influait sur les heures de travail des travailleuses et des travailleurs à temps partiel, qui devaient bâtir leur horaire autour des heures que n'avaient pas prises les plus anciennes et les plus anciens, premiers à choisir. Une travailleuse interviewée (I1U1) a fait état d'une situation semblable dans son milieu de travail : l'attribution des heures selon l'ancienneté était stressante pour la main-d'oeuvre atypique voulant davantage d'ancienneté, surtout les personnes ayant des familles, vu l'impossibilité d'obtenir des avantages sociaux avant d'avoir obtenu la permanence à temps partiel. Au moment de l'entrevue, une seule personne avait un poste permanent à temps partiel dans son magasin et elle n'avait droit qu'à certains avantages.

Travailler continuellement au même endroit, mais à peine quelques heures par semaine donnait peu d'ancienneté aux travailleuses et travailleurs à temps partiel, ce qui les stressait parce qu'ils étaient toujours à court d'ancienneté et que les personnes employées à plein temps les dépassaient et gagnaient plus. Une travailleuse à temps partiel (F2U5) se disait frustrée parce que son employeur exigeait qu'elle l'aide à former ces personnes employées à plein temps, qui, elle le savait, seraient mieux traitées et payées en raison de leur statut de travailleuses et travailleurs plein temps, même si elle travaillait à cet endroit depuis plus longtemps.

Heures de travail à temps partiel et occasionnel et avantages sociaux

Une travailleuse atypique considérée comme une employée à temps partiel, mais travaillant à plein temps nous a donné un autre exemple de stress. Elle se demandait pourquoi on lui donnait autant d'heures sans avantages et pourquoi on attendait tant d'elle.

> *Je vais vous dire quelque chose. Pourquoi est-ce qu'on me donne 40 heures par semaine si je suis considérée comme une employée à temps partiel? Je n'y trouve aucun avantage car on me donne la moitié du salaire des autres. Pourquoi me donner 40 heures de travail? Donnez-moi ce que je devrais avoir, seulement de 15 à 20 heures. Ne m'en demandez pas tant* (F1U3) [traduction]

D'autres personnes, aussi à temps partiel, déploraient également le fait d'avoir des contrats à temps partiel même si on leur donnait du travail presque à plein temps, sans les avantages.

> *Travailler à temps partiel me stresse, en particulier au bureau. Je trouvais cela difficile parce que c'était comme travailler à plein temps. Je faisais 39 heures par semaine, mais j'étais encore classée comme une employée à temps partiel et l'on ne m'accordait aucun avantage* (F3U11). [traduction]

Travail par quarts attendu des travailleuses et travailleurs atypiques

Le plus souvent, on s'attendait à ce que les travailleuses et travailleurs à temps partiel travaillent les dimanches ou le week-end. Selon les lois de l'Ontario, cela doit être volontaire,

mais certaines participantes et certains participants ont déclaré qu'on leur forçait un peu la main, ce qu'ils considéraient comme une source de stress.

> *Le service est à court de personnel, ce qui nous oblige à travailler les dimanches même si nous sommes censés le faire volontairement... Voyez-vous, nous avions l'habitude d'inscrire notre nom sur une liste pour indiquer quels dimanches nous pouvions ou ne pouvions pas travailler... J'ai accepté de travailler deux dimanches par mois, mais seulement le matin parce que j'ai une famille à la maison et je réserve les dimanches après-midi à mon mari et à mon fils. C'est le temps que je mets de côté pour eux. Dernièrement, j'ai travaillé quatre dimanches toute la journée* (F2U8) [traduction]

Irrégularité des horaires de travail et imprévisibilité des heures de travail

Leurs horaires et leurs heures de travail atypiques préoccupaient particulièrement plus de la moitié (31 sur 59) des participantes et participants et la question a été soulevée dans 16 des 29 discussions. À cet égard, les personnes ont souvent mentionné l'irrégularité des horaires, leur annonce à court préavis, les postes fractionnés et les répercussions de ces problèmes sur leur vie et leur bien-être personnels.

L'irrégularité des heures de travail était une source de stress. Bien des participantes et participants ont dit travailler de 20 à 30 heures certaines semaines et avoir de la chance d'avoir un seul quart de trois heures d'autres semaines. Cette variabilité dépendait souvent du volume de la clientèle du magasin. De plus, on ne leur fournissait souvent leur horaire que quelques jours avant le début de la semaine de travail.

> *Non, je déteste le travail à temps partiel à cause des heures. Je ne sais jamais d'une semaine à l'autre quelles heures je travaillerai. De nuit? De jour? La fin de semaine? Je dois attendre le jeudi avant de connaître mon horaire du lundi suivant. Parfois, on nous donne des quarts du matin, comme à six heures, puis tout à coup, on nous demande de travailler des soirées complètes. Cela fait donc partie du stress de ne pas savoir si on travaillera le matin ou le soir. Il y a des jours où je me lève tôt et d'autres pas. Mais nous avions l'habitude de travailler 40 heures et maintenant, comme je disais, c'est 24 ou moins. Et certaines personnes en ont cinq. Avant, les quarts étaient de huit heures consécutives, et maintenant ils sont souvent de cinq heures... J'ai encore des quarts de huit heures, mais c'est l'incertitude constante* (F1U1). [traduction]

Bien d'autres participantes et participants (F3U13, F3U16, F9NU37) ont mentionné l'irrégularité des heures et l'absence d'heures garanties des emplois atypiques. Une personne (F2U8) considérait les quarts fractionnés comme une source de stress pour le personnel à temps partiel. Dans un autre groupe de discussion, quelqu'un a ajouté ceci :

> *Je trouve stressant de travailler à temps partiel. Plus que de travailler à plein temps à cause des heures et de leur variabilité* (F2U7). [traduction]

L'incapacité de prévoir son revenu pour la semaine à cause d'horaires si irréguliers était également une source de stress pour les travailleuses atypiques (F3U12), les rendant incapables d'organiser leur vie personnelle et exacerbant leur stress (F3U14, F3U13, F3U16 et F7U29). Se faire invariablement offrir de « mauvaises » heures (quarts de fin de soirée, de fin de semaine) était également une source de stress (F4U18).

Salaires et avantages sociaux

Durant les réunions des groupes de discussion et les entrevues, on soulevait constamment la question des salaires et des avantages sociaux. Bon nombre de travailleuses à temps partiel et occasionnelles estimaient ne pas être assez payées ou ne pas recevoir les mêmes avantages que leurs homologues permanentes et à plein temps. Cela les stressait puisqu'on leur confiait souvent les mêmes tâches et responsabilités que leurs collègues à plein temps. La question combinée des salaires et avantages a été soulevée à 19 des 29 réunions par 30 participantes et participants.

Les travailleuses et travailleurs à temps partiel trouvaient stressant de gagner si peu et surtout d'être moins bien payées pour faire le même travail que d'autres à cause de l'ancienneté. Une personne (I8U8) a déclaré que son petit salaire et ses maigres avantages (p. ex. pas de congés de maladie) la stressaient. La grève, en 1993, s'est soldée par une baisse de son salaire, et elle n'a finalement regagné le terrain perdu qu'au bout de huit ans. Dans un autre groupe de discussion, deux participantes (F4U18 et F4U19) ont expliqué comment la pyramide salariale selon le contrat de travail (a plein temps, à temps partiel permanent ou à temps partiel occasionnel) les stressait.

Peu d'entre elles, s'il en était, touchaient des avantages sociaux, comparativement à leurs homologues à plein temps. En raison du caractère saisonnier de leur emploi et de leur secteur d'activité (le commerce de détail quasi agricole), beaucoup ne recevaient pas d'avantages sociaux. Un groupe de discussion estimait que l'absence d'avantages, comme le paiement des heures supplémentaires, était un facteur de stress. Ces travailleuses de serre d'été étaient au courant de la législation en vigueur et savaient être « laissées pour compte » à titre de main-d'oeuvre « pseudo » agricole sans recevoir les avantages prévus par la loi. Elles savaient qu'en raison de leur emploi saisonnier, agricole de surcroît, la loi ne leur offrait aucune ou presque aucune protection en ce qui concernant les heures de travail, la rémunération, etc. Elles étaient aussi pleinement conscientes du fait que leurs employeuses ou employeurs profitaient de l'absence de lois régissant le secteur, ce qui accentuait leur stress.

Les participantes d'un établissement non syndiqué trouvaient que l'obligation d'acheter leurs propres uniformes (F9NU36, F9NU37) ajoutait à leur stress. Une autre personne interviewée a dit trouver très stressant qu'on ne l'aide pas à payer ses uniformes parce que les employeuses et employeurs s'attendent à ce que vous commenciez un emploi vêtue et chaussée adéquatement, ce qui peut coûter de 80 $ à 120 $. Elle a déclaré :

> *Lorsque vous commencez à 8 $ l'heure, il est très difficile d'aller s'acheter ces articles* (I13U13). [traduction]

Une autre répondante avait ceci à dire au sujet de l'absence d'avantages :

> *Cela m'inquiète. J'ai toujours été célibataire, j'ai élevé seule mon fils et je n'ai jamais eu d'avantages, mis à part les quelques fois où j'ai reçu des allocations familiales parce que j'étais sans travail* (I18U18). [traduction]

Manque de sécurité d'emploi des travailleuses et travailleurs atypiques

Les travailleuses et travailleurs à temps partiel ou temporaires risquent continuellement de perdre leur emploi, ce dont ont discuté 13 des 59 participantes et participants à 11 des 29 rencontres. Une jeune employée a fait remarquer :

> *Travailler à temps partiel, c'est insécurisant à la limite parce qu'on a peur de se faire licencier ou que les autres nous manquent de respect. Lorsqu'on travaille à plein temps pour l'entreprise depuis un bon bout de temps, on se sent pas mal en sécurité* (I5U5). [traduction]

Une travailleuse occasionnelle (saisonnière) avait l'impression que le fait de ne pas être syndiquée réduisait sa sécurité d'emploi :

> *Mais je me sens plus stressée de savoir que je risque de perdre mon emploi sur-le-champ si je prends une journée de maladie puisque je ne suis pas syndiquée* (F9NU37). [traduction]

Facteurs psychosociaux du travail atypique

Le manque d'appui de la part du personnel de supervision était de loin le facteur de stress le plus souvent évoqué par les travailleuses et travailleurs atypiques, 51 des 59 répondantes et répondants en faisant mention à 26 des 29 réunions. Cela avait toutes sortes d'effets négatifs, comme avoir le moral bas dans un service, à cause du manque d'appréciation. On ne remarque souvent pas le travail des personnes, qu'on félicite rarement. Il arrivait que la personne qui supervisait abaisse ses subalternes ou ne sache tout simplement pas comment bien les gérer ou, encore, comme elle était syndiquée, on hésitait à se plaindre de crainte d'être en conflit d'intérêts.

> *Nous sommes parfois tellement occupés que nous n'avons pas de pauses, et jamais personne ne nous remercie d'en faire plus, d'aider. Je me demande alors si on se rend même compte de mes efforts supplémentaires. Lorsque personne ne vous dit rien et que vous en faites plus, vous n'avez pas l'impression qu'on vous apprécie* (F7U28). [traduction]

Les participantes et participants trouvaient également les gestionnaires réticents à investir dans les travailleuses atypiques. Dans certains cas, les travailleuses à temps partiel, en particulier, avaient l'impression de ne rien apporter à l'entreprise, d'être facilement remplaçables. Certaines ont déclaré avoir entendu certains de leurs gestionnaires faire la remarque suivante : « Si vous ne le faites pas, nous trouverons tout simplement quelqu'un d'autre » (F4U18, F4U19).

On trouvait également stressant de ne pas avoir de contrôle sur son travail – comme pouvoir prendre soi-même des décisions, faire fonctionner certains appareils et avoir vraiment son mot à dire sur l'établissement des quarts – en raison de son emploi atypique. Ces questions ont été soulevées dans à peu près la moitié des réunions (15 sur 29) par 17 répondantes et répondants.

D'autres estimaient que les gestionnaires, leurs homologues à plein temps et la clientèle ne respectaient pas leur statut de travailleuses ou travailleurs à temps partiel ou occasionnel. Cette question a été soulevée dans près de la moitié des réunions (15 sur 29) et par 31 personnes sur 59. Par exemple, une participante a décrit la discrimination qu'elle ressentait comme travailleuse à temps partiel, bien qu'elle faisait le même travail que ses collègues à plein temps. Elle en éprouvait du stress.

> *Et à certains égards, comme travailleuse à temps partiel et avec le stress et tout, je me sens comme une employée. Et je me sens un peu victime de discrimination, à moitié peut-être. J'ai fait des études moi aussi, j'ai une très bonne feuille de route, j'ai aussi besoin d'argent et je suis une jeune femme de 35 ans. Pourquoi ne pas m'offrir un emploi à plein temps? Je fais la même chose! Ce genre de choses me stresse, vous comprenez* (F1U1)? [traduction]

La conversation s'est poursuivie avec une femme membre d'un autre groupe de discussion décrivant le stress qu'elle ressentait en raison du stigmate attaché au travail à temps partiel.

> *Eh bien, les gens s'imaginent que vous n'avez pas d'ambition dans la vie, que vous êtes une perdante, parce que vous êtes une employée à temps partiel ou occasionnelle. Il y a d'autres facteurs de stress aussi, d'autres choses. La façon dont les gens vous regardent en se demandant pourquoi, à 35 ans, vous occupez encore de genre d'emploi. Ils n'ont aucune idée de votre situation et de votre passé. Le simple fait d'être classée comme employée à temps partiel ou occasionnelle est stressant. Juste la façon dont les gens, les autres dans l'entreprise, vous regardent* (F1U3). [traduction]

Dans un autre groupe de discussion, le dialogue sur le manque de respect à l'endroit des travailleuses et travailleurs à temps partiel gravitait autour de la différence de traitement entre le personnel à temps partiel et celui à plein temps.

> *Je pense qu'une des grandes sources de stress dans notre magasin et notre entreprise, que ce soit au siège social ou dans le magasin, c'est qu'on traite le personnel à plein temps différemment du personnel à temps partiel... Et je comprends ce que vous [les autres membres du groupe de discussion] dites. Dans nos magasins, dans notre entreprise, on nous traite, nous les travailleuses et travailleurs à temps partiel, comme si nous n'étions rien. On peut aussi bien vous remplacer. « C'est le travail ou la porte! » Ce n'est qu'une travailleuse (ou un travailleur) à temps partiel* (F2U5). [traduction]

Voici ce qu'une personne avait à ajouter sur la question de « la différence entre le personnel à temps partiel et celui à plein temps ».

> *Dans mon service, celui des produits frais, il y a les quatre gars à plein temps, dont le chef. Mais nous, nous sommes des employées à temps partiel et des citoyennes de troisième classe quant à moi* (F2U8). [traduction]

Un petit nombre de travailleuses atypiques participant à l'étude ont discuté du harcèlement dont elles font l'objet au travail, surtout de la part de collègues et de clients (F2U7 et 117U17). Dix des 59 répondantes et répondants en ont discuté à 8 des 29 réunions.

Dans bien des cas, les femmes semblent être harcelées par leurs collègues masculins. Ce travailleur à temps partiel nous a dit ceci au sujet du harcèlement que subissent ses collègues du sexe féminin.

> *Il y a beaucoup de harcèlement verbal au travail. S'amuser aux dépens des autres, ce genre de choses, se payer leur tête avec des propos à teneur sexuelle. En fait, on a même congédié quelqu'un pour harcèlement. Et les femmes se sentent vraiment intimidées par la façon dont les hommes rient d'elles. Ou seulement les voir se ridiculiser entre eux les rend mal à l'aise de travailler avec nous. Je pense que c'est encore pire pour les caissières parce qu'elles sont toujours au même endroit et que les préposés à l'emballage peuvent se déplacer à leur gré pour aller remplir les sacs pour la caissière de leur choix. Elles se sentent assez captives, si vous y pensez, parce qu'elles ne peuvent se déplacer, ni nous éviter, nous, les emballeurs, pas vrai? Le gars peut arriver et parler quand il veut... Certaines caissières m'ont demandé d'emballer pour elles afin d'éviter que d'autres préposés ne viennent à leur tiroir-caisse... et je ne sais pas si elles en ont parlé à l'employeur. Je sais seulement que rien n'a été fait. Mais je vois cela tout le temps* (F11U41). [traduction]

Facteurs démographiques

Des facteurs démographiques de base, surtout le sexe et l'âge, ont été évoqués par nos travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels pour expliquer le stress professionnel. Les travailleuses atypiques de notre étude n'ont aucunement fait mention de la race ou de l'origine ethnique comme source de stress.

Sexe

Bon nombre de nos participantes et participants ont affirmé que le fait d'être une travailleuse à temps partiel ou occasionnelle du commerce de détail semble être une grande source de stress. La question a été soulevée à 19 des 29 réunions par 27 des 59 répondantes et répondants.

Une employée à temps partiel d'une quincaillerie nous a parlé du stress qu'elle ressent à cause des stéréotypes féminins dont l'affublent ses collègues et les clients.

> *J'ai des collègues qui entretiennent des stéréotypes du genre les filles à la caisse et les gars au travail. Nous les surmontons éventuellement, mais ils sont toujours là... Le stress est un problème constant. Si vous servez des clients âgés qui ne vous comprennent pas, qui sont figés dans leurs habitudes, ils vous ignorent simplement, demandent à parler au« responsable »* et s'en vont (F10NU39). [traduction]

Dans un autre groupe de discussion, deux hommes (F11U41 et F11U40) ont parlé d'une situation semblable, décrivant la séparation des hommes et des femmes entre différents postes et le stress plus grand que semblaient manifester les travailleuses à temps partiel et occasionnelles à cause de leur emploi. Ils ont aussi fait la distinction entre le stress émotionnel et physique qu'ils percevaient comme différent chez les hommes et les femmes. L'un d'eux a expliqué :

> *Je dirais que ce sont surtout les femmes dans le magasin plutôt qu'à l'accueil qui subissent le stress mental. Les hommes ont plus de stress physique parce que les filles ne travaillent pas au ramassage des sacs ou rien du genre. Rester debout toute la journée à un endroit, c'est ennuyeux et peut donner mal aux pieds, mais ce n'est pas dur physiquement. Alors, je dirais que les gars ont le stress physique* (F11U40). [traduction]

Les travailleuses à temps partiel et occasionnelles (F1U4, F1U3 and F1U1) ont eu l'échange suivant sur les salaires et le travail comparatifs des femmes et des hommes dans leur milieu de travail.

> *C'est frustrant. Ils gagnent 6 $ l'heure de plus que nous pour le même travail* (F1U1). [traduction]

> *Oui. Dans l'entrepôt, nous faisons la même chose qu'eux : faire fonctionner les machines, mais aussi déplacer des caisses. Parfois, nous devons lancer de 300 à 400 caisses, comme eux. Et ils ont 1 000 caisses à déplacer par jour, c'est tout* (F1U4). [traduction]

Les participantes à ce groupe de discussion ont également ajouté qu'on ne leur offrait même pas d'emploi permanent à temps partiel parce qu'elles étaient des femmes et qu'on ne les considérait pas comme des candidates à des postes permanents. Elles trouvaient cela stressant et frustrant (F1U3).

Dans un autre groupe de discussion, on considérait le fait d'être femme comme un facteur de stress, ce qu'on expliquait comme suit.

> *Chose certaine, on ne traite pas les hommes tout à fait comme les femmes. Que les hommes aient des sautes d'humeur, pestent et crient après vous, pas de problèmes [les autres sont d'accord]! Mais qu'une femme le fasse et on vous sort les blagues sur le SPM [les autres sont d'accord] en se demandant*

> *ce que vous avez et en disant c'est une vous savez quoi .... On ne nous accepte pas. Et comme je l'ai dit à l'animatrice tantôt, si vous allez voir le gérant et si vous êtes une femme... et j'en sais quelque chose pour avoir été chef de service durant quelque temps... on ne vous prend pas autant au sérieux que si vous étiez un gestionnaire se présentant devant le gérant du magasin. Leurs problèmes sont réglés tout de suite. Vous êtes une femme. « Oh, vous exagérez [les autres sont d'accord]. Ce n'est rien : réglez-le vous-même. » Et ce n'est pas rien* (F2U5). [traduction]

Deux travailleuses atypiques (F2U8 et F2U5) d'un groupe de discussion ont également décrit la discrimination qu'elles subissaient en raison de leur sexe lorsqu'il était question de formation et comment cela les stressait. Elles voulaient de la formation en santé et sécurité, mais on la leur refusait.

> *Quand je vais chercher mes poulets à la boucherie, c'est incroyable. On me dit souvent : « Où sont les gars aujourd'hui? Vous ne pouvez pas faire ça, vous êtes une fille. » Les hommes n'aiment pas ça. Et c'est injuste parce que je n'ai pas de formation sur les vérins à moteur, alors je dois en utiliser un manuel et, oui, ils sont lourds. Si je pouvais utiliser celui à moteur, je n'aurais qu'à appuyer sur un bouton et il supporterait la charge pour moi. Alors, vous savez, cela me stresse beaucoup* (F2U8). [traduction]

Âge

Être trop vieux ou trop jeune semblait être une source de stress pour beaucoup de participantes et de participants. Cette question a été soulevée à la moitié des réunions (15 sur 29) et discutée par 17 des 59 répondantes et répondants. Par exemple, les plus jeunes des travailleuses et travailleurs atypiques non syndiqués (groupe F10) se sentaient carrément exploités en raison de leurs mauvaises conditions de travail. Beaucoup mettaient cela sur le compte de leur âge (et de leur sexe) et trouvaient cela particulièrement difficile, se sentant exploités tout en ayant besoin de l'emploi pour payer leurs études et d'autres dépenses.

Une femme interviewée (I2U2) a fourni certains détails. Elle a expliqué que deux collègues plus âgées et mères de famille sont très stressées et préoccupées par l'argent et veulent des avantages sociaux. Cela est très stressant et frustrant pour le personnel plus âgé et sans instruction, parce que les jeunes recrues instruites mais sans expérience obtiennent des emplois de gestionnaire. Elle a ajouté que ces jeunes sont embauchés à la sortie de l'école et ne connaissent pas du tout les rouages d'un magasin. D'autres de ses collègues étaient découragés de voir ces jeunes leur dire quoi faire sans comprendre la difficulté de l'emploi ou des conditions de travail. À son avis, il vaudrait mieux que ces travailleuses et travailleurs plus âgés aient la possibilité d'être promus à ces postes puisque cela les encouragerait.

> *Je serais découragée de savoir que je ne pourrais jamais gravir les échelons* (I2U2). [traduction]

C'est stressant, disait-elle, pour d'autres faisant carrière au magasin, expliquant ensuite la répartition des quarts.

> *Les travailleuses et travailleurs à temps partiel plus âgés obtiennent des quarts de huit heures plus tôt les fins de semaine occupées parce qu'on présume que les plus jeunes pourront s'occuper du travail plus difficile aux heures de pointe. Ils ont toujours congé le dimanche, tandis que les plus jeunes travaillent* (I2U2). [traduction]

De l'avis d'une participante, l'âge et le sexe contribuent au stress, surtout le sexe.

> *Je suis la seule employée à temps partiel ayant un permis [de livraison]. Et on m'interdit de conduire le camion de livraison parce que, se dit-on, qui voudrait voir une femme venir lui livrer le barbecue? Alors, on me retire ce privilège parce que je suis une femme. Et même si j'étais plus âgée, ils m'empêcheraient de le faire. Bien des gens pensent que je suis plus jeune que je ne le suis en réalité et disent « Ne t'en fais pas petite fille » et s'en vont. C'est exaspérant* (F10NU39). [traduction]

Effets combinés du stress

On a demandé à chacune des personnes qui ont participé aux groupes de discussion et aux entrevues si elles pensaient que leur stress résultait de multiples facteurs illustrés dans le modèle qu'on leur avait distribué. Malheureusement, la question a semé la confusion chez bien des personnes et la plupart ont été incapables d'y répondre directement. Mais beaucoup, et les témoignages le montrent, donnaient plus d'une source de stress sans s'en rendre compte, surtout dans la catégorie des obligations personnelles multiples. Environ le tiers des répondantes et répondants (21 sur 59) ont énuméré expressément plusieurs facteurs du modèle lorsqu'on leur a demandé ce que leur travail à temps partiel ou occasionnel leur faisait vivre comme stress. Cette question été abordée dans 15 des 29 groupes de discussion et entrevues.

Les effets combinés du stress étaient particulièrement répandus chez les travailleuses atypiques qui consacraient une bonne partie de leur temps à une autre activité importante : étudier à plein temps, élever des enfants, s'occuper de leur foyer et avoir un autre emploi.

Une étudiante disait qu'étudier tout en travaillant à temps partiel la stressait.

> *Ce qui me stresse, c'est de travailler à temps partiel tout en allant à l'école. Pas énormément, mais c'est quand même stressant à cause de tout ce qu'il faut faire – lorsque les examens arrivent et ce genre de choses. C'est un peu stressant, mais comme je le disais, ici, on comprend assez bien* (I4U4). [traduction]

Un certain nombre de nos répondantes et répondants ont dit que la conjugaison de leur travail atypique à d'autres obligations telles que l'école, les personnes à charge, d'autres emplois et le bénévolat les stressait considérablement. Une participante à un groupe de discussion a décrit ainsi le stress que lui causaient ses engagements multiples.

> *Oui, l'équilibre est difficile à trouver. Les emplois à temps partiel sont bons dans la mesure où ils vous permettent d'atteindre un équilibre. Mais lorsque j'étais plus jeune, même il y a deux ans ou lorsque j'ai commencé mes cours préuniversitaires de l'Ontario (CPO) [dernière année du secondaire], je trouvais cela vraiment difficile. J'ai tout de suite réduit mon horaire. Et même si je ne travaillais pas beaucoup, c'était encore trop exigeant et vraiment stressant* (F11U41). [traduction]

Une travailleuse à temps partiel déplorait que d'autres se plaignent de stress alors qu'ils en avaient beaucoup moins qu'elle sur les épaules.

> *J'allais tout simplement dire qu'il me semble facile pour bien des gens d'aller voir le médecin pour obtenir un congé de maladie d'un mois ou une absence autorisée pour une raison ou pour une autre. La majorité d'entre eux invoquent le stress. Et je me dis, le stress, vous voulez rire? Mariez-vous, ayez des enfants, un emploi à temps partiel, une famille et tout le reste et ensuite venez me parler de stress. Vous êtes célibataire, sans personne à charge, et vous venez me dire que vous avez besoin d'un congé de stress de six semaines? Sans blague! Vous savez, je n'ai ni empathie ni sympathie pour ce genre de personne* (F3U16). [traduction]

Une étudiante du secondaire ayant deux emplois à temps partiel a décrit le stress qu'elle éprouvait et les sacrifices qu'elle devait faire pour s'acquitter de multiples obligations.

> *En particulier, tout récemment, après avoir eu des examens la semaine avant. C'était le « Sound of Music Festival » et je devais y travailler de toute façon; j'avais pris une semaine à mon autre emploi. Mais j'ai fini par travailler au festival presque tous les jours sans avoir le temps d'étudier pour mes examens, ce qui était vraiment stressant. J'ai dû me bourrer le crâne, ce qui n'est pas très bon. Et être fatiguée, cela c'est stressant* (F9NU22). [traduction]

D'autres participantes et participants ont décrit le stress qu'on éprouve lorsqu'on essaye de s'acquitter d'obligations diverses et de s'adonner à d'autres activités en plus de travailler à temps partiel. Une participante (F7U29) se disait stressée parce qu'elle doit planifier sa vie autour de ses heures de travail à temps partiel, ce qui l'oblige à se partager entre son travail et ses enfants. Elle avait toutes sortes de quarts irréguliers et, par conséquent, de la difficulté à prendre des rendez-vous chez le médecin et ailleurs. Une autre (F7U28) était bouleversée parce qu'elle avait deux emplois à temps partiel et devait travailler sept jours sur sept à courir partout pour une bouchée de pain en plus d'avoir à étudier. Une autre (F8NU31) trouvait que

les étudiantes et étudiants étaient stressés à force d'essayer d'étudier tout en travaillant parce que le travail les gênait dans leurs études ou leurs travaux. Une étudiante (F8NU31) ayant un emploi à temps partiel disait souvent penser à ses devoirs en travaillant. Comme son horaire de travail sortait la semaine précédente, cela l'empêchait de se préparer aux tests ou aux travaux de dernière minute ou de mettre du temps de côté pour le faire.

Facteurs de réduction du stress

Les personnes interviewées affirment que certains aspects de leur travail atypique et de leur milieu de travail les aident à être moins stressées. Ces sous-catégories de réponses sont à peu près identiques à celles des facteurs d'accroissement du stress professionnel des travailleuses à temps partiel ou occasionnelles. Il s'agissait le plus souvent d'un horaire flexible, du soutien de son superviseur, du fait de pouvoir demander l'aide de ses collègues et de recevoir des salaires élevés ou acceptables et de bons avantages sociaux.

Horaire de travail variable
Certaines personnes aimaient la souplesse et la variété de leur emploi à temps partiel ou occasionnel, 13 des 59 répondantes et répondants à 10 des 29 réunions disant que cela atténuait leur stress.

> *Je ne pense pas que je pourrais travailler à l'un ou l'autre endroit à plein temps. J'aime la différence* (F8NU30). [traduction]

Ces personnes aimaient le fait que leur horaire varie d'une semaine à l'autre. Une participante disait pouvoir faire part de sa disponibilité à sa patronne, qui essayait de lui rendre service. Cette possibilité de choisir ses heures réduisait son stress. Une autre travailleuse atypique a expliqué comment le fait d'avoir un horaire variable et un employeur obligeant lui permettait de faire dans la vie des choses qui lui seraient autrement impossibles à réaliser.

Bénéficier de l'appui de son superviseur
Le fait de bénéficier de l'appui de leurs superviseurs, gestionnaires et employeurs réduisait le stress de nos participantes et participants. La question a été soulevée à 10 des 29 réunions et discutée par 12 des 59 participantes et participants. Une participante a donné l'exemple d'une situation où son employeur avait fait preuve de compassion envers elle et l'avait soutenue durant une période difficile de sa vie, louant particulièrement son soutien émotionnel.

> *Au travail, je reçois un soutien mental... et nous avons beaucoup de soutien émotionnel, surtout de la part du propriétaire lui-même. L'an dernier, par exemple, il y a eu un accident de voiture... deux adolescents sont morts et une adolescente est demeurée paralysée, ma meilleure amie. Alors tout de suite, il m'a amenée à l'arrière et je dois lui avoir parlé pendant une heure. Puis il m'a donné toute la semaine et m'a dit : « Appelle-moi quand tu seras prête à revenir ». Et il passait son temps à m'appeler pour voir comment j'allais. Alors, il nous appuie beaucoup de cette façon* (F10NU39). [traduction]

L'employeur d'une travailleuse interviewée s'inquiétait du stress au travail de celle-ci, qui nous a décrit la flexibilité de son horaire et les congés qu'elle pouvait prendre si elle se sentait trop stressée.

> *On ne me donnera pas de journées de neuf heures, ce genre de choses. Je peux établir mon propre horaire ou presque et on l'accepte. Et si j'ai trop de travail et le stress est trop grand, on réduit ma charge. C'est le genre de milieu où je travaille, ce qui est bon* (I12NU12). [traduction]

Soutien de la part des pairs

Il est moins stressant de travailler et d'occuper un emploi atypique lorsqu'on a le soutien de ses pairs et de bonnes relations de travail avec ses collègues, affirment 15 des 59 répondantes et répondants à 10 des 29 réunions.

Une travailleuse atypique (F9NU35) a fait remarquer à quel point elle trouvait agréable de travailler avec des personnes de son âge et pour une petite entreprise. Une autre (F9NU34) disait adorer travailler avec ses collègues et se sentir utile et appréciée. Cela l'aidait à aimer son travail.

Avoir de bonnes amies et de bons amis au travail peut transformer un quart indésirable en un quart agréable.

> *Même si je déteste travailler le dimanche, je m'amusais quand même. Nous apportions toutes des gâteries. Nous n'avions pas de pause, mais nous étendions tout sur le bureau et grignotions entre les clients. C'était amusant... j'aimais cela. Je hais travailler le dimanche, mais cela, c'était agréable* (F4U18). [traduction]

Dans certains cas, le soutien de la part des pairs diminuait le stress, mais ce soutien était partagé entre le personnel à temps partiel et à plein temps et entre les femmes et les hommes. D'ordinaire, les hommes avaient les postes à plein temps, alors que les femmes occupaient principalement ceux à temps partiel. Les membres de ce groupe de discussion ont décrit une situation où leur soutien mutuel les aidait beaucoup à trouver positive leur expérience du travail atypique dans un milieu à prédominance masculine.

> *Nous ne commérons pas et je ne dis rien de mal d'elle [montre une autre participante du doigt] aux gars ou quoi que ce soit. Nous, les trois filles, nous soutenons mutuellement. Il le faut bien parce qu'ils [les hommes] le font. Ils s'entraident de manière incroyable* (F1U3). [traduction]

Salaires et avantages sociaux

Toucher un salaire et des avantages acceptables semblait réduire le stress des personnes satisfaites de leur rémunération. Ce fait a été souligné par 12 des 59 répondantes et répondants à 11 des 29 réunions.

Le stress semble diminuer si l'on reçoit un salaire équitable. Une travailleuse de serre à temps partiel s'est dite heureuse qu'on la rémunère pour tout le temps qu'elle passe sur les lieux, pas seulement pour ses heures fixes. Ainsi, elle n'avait pas l'impression de faire du bénévolat s'il lui fallait plus de temps que prévu pour finir le travail.

> *On nous paye à la minute. Alors, si vous poinçonnez quelques minutes plus tôt et restez 20 minutes de plus pour donner un coup de main, vous savez qu'on vous payera chaque minute de travail. L'ambiance s'en trouve grandement améliorée. Personne ne se plaint d'y être encore après les heures, de ne pas vouloir y être, de ne plus vouloir travailler, de ne pas être payé. Ce n'est jamais un problème. Alors, nous aimons rester après, du moins quelques minutes, pour donner le coup de pouce afin que tout soit fait à temps* (F10NU38). [traduction]

Dans bien des cas, le même établissement avait des contrats différents selon la date d'arrivée du personnel. Les personnes ayant de meilleurs (et de plus vieux) contrats étaient généralement satisfaites de leur paye.

> *La paye est assez bonne. Heureusement, je suis arrivé avant l'entrée en vigueur, en septembre, de ce nouveau contrat qui, ma foi, ne me paraît pas très avantageux pour les nouveaux employés. Mais je suis heureux du salaire que j'ai. Surtout si je le compare à celui de mes amis qui travaillent à temps partiel ailleurs* (F11U41). [traduction]

Une autre travailleuse atypique (I11U11) a dit être satisfaite de sa rémunération, attribuable surtout à son ancienneté. Toujours du côté de l'ancienneté et de la durée de l'emploi, l'obtention d'une augmentation de salaire semblait réduire le stress des travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels (I12U12 et I18U18). Avoir des avantages diminuait aussi le stress, d'autant plus que beaucoup de travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels ne s'attendent pas à en recevoir. Une autre participante (F3U14) a comparé son milieu de travail à l'endroit où elle travaillait avant, disant à quel point elle était heureuse d'apprendre qu'elle toucherait une prime, une chose à laquelle elle n'était pas habituée et qu'elle ne s'attendait pas à recevoir.

Résultats du stress

Problèmes de santé physique

Un bon nombre des travailleuses atypiques de la présente étude ont dit avoir des problèmes de santé physique liés au stress. Il s'agissait le plus souvent de troubles musculosquelettiques, de migraines ou de maux de tête, mais l'eczéma et d'autres dermatoses, l'arthrite, les maladies respiratoires et les maladies du coeur faisaient également partie du lot. N'oublions pas une chose : les problèmes de santé des travailleuses atypiques peuvent être ou ne pas être attribuables au stress. Nous ne pouvons le déterminer nous-mêmes, puisque nous ne faisons que relayer la perception qu'en ont les femmes.

Troubles musculosquelettiques

Un peu plus de la moitié (31 sur 59) des répondantes et répondants dans 26 des 29 groupes de discussion et entrevues ont fait état de tels troubles. Une participante (F7U27) a dit consulter un chiropraticien depuis six mois à cause de maux de cou et de dos et avoir mal au poignet et au pouce depuis six mois à cause d'un problème de tendon dû à neuf années de travail.

Lorsque nous avons demandé aux personnes si le stress nuisait à leur santé, un travailleur à temps partiel a répondu ceci :

> *Je ne connais par grand-chose aux tendinites, mais je sais qu'au moment où j'ai cessé de faire le mouvement très répétitif de remplir les sacs d'épicerie et commencé à changer de main pour les tenir, j'ai constaté qu'il y avait un lien direct avec ce que je ressentais et la douleur est disparue... Je me souviens que l'été dernier, je travaillais beaucoup à cet endroit, presque tous les jours, et mon épaule me faisait mourir... mais la douleur s'est envolée tout simplement parce que je ne travaille plus autant de quarts par semaine* (F11U41) [traduction]

Une autre personne (F1U4) nous a décrit les dommages corporels, une tendinite en l'occurrence, que lui infligeait son travail répétitif. La tendinite semblait répandue chez les travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels du commerce de détail (I1U1).

> *Beaucoup, beaucoup de caissières ont le syndrome du canal carpien ou une tendinite. Un grand nombre d'entre elles ont des maux de dos chroniques, dans la plupart de nos services... Je sais que dans le mien, nous sommes toujours penchées et n'avons jamais vraiment le dos droit. À la caisse, au comptoir, à la préparation, nous sommes toujours penchées* (F2U5) [traduction]

Deux participantes (F3U14 et F3U13) ont décrit les divers types de douleurs qu'elles ressentaient aux pieds, au dos et aux coudes à cause de leurs tâches. Les douleurs au dos, au cou et aux épaules attribuables au caractère physique du travail semblaient prévaloir et leur fréquence augmenter lorsque l'endroit était plus occupé (et la main-d'oeuvre plus stressée) (I16U16).

Certaines travailleuses et certains travailleurs à temps partiel conservent leur emploi et leurs tâches même s'ils pensent que leur travail leur a été physiquement préjudiciable au fil du temps parce qu'ils craignent de perdre leur emploi.

> *Je pense que cela cause du stress en soi. Je sais que si je suis incapable de soulever 50 livres tout au long du quart, je n'ai pas d'emploi. Si vous êtes incapable de faire votre part et de soulever autant, alors il n'y a pas de poste pour vous parce qu'il n'y a pas de travail plus facile. Alors vous le faites, au*

> *lieu d'être renvoyée, et vous [avez mal aux bras ou au dos]* (F1U1) [traduction]

Migraines et maux de tête

Le stress provoquait des migraines et des maux de tête chez 24 des 59 répondantes et répondants. On a soulevé la question à 24 des 29 réunions. Lorsque nous lui avons demandé si le stress lui causait des problèmes de santé physique, une des participantes a répondu qu'elle avait des maux de tête, tant à cause de son travail atypique que de sa vie personnelle.

> *J'ai des céphalées de tension causées à la fois par mon stress professionnel et mon stress personnel* (F3U16). [traduction]

Problèmes de santé émotionnelle

Au dire des participantes et participants, les deux effets les plus fréquents du stress sur le bien-être émotionnel étaient le fait d'avoir peu de motivation, le moral bas et une faible estime de soi. Certaines et certains ont également dit être mécontents de travailler à temps partiel ou sur une base occasionnelle et être généralement malheureux au travail.

Faible motivation et moral bas

Beaucoup de répondantes et répondants s'aperçoivent que leur motivation et leur moral diminuent au fur et à mesure que leur stress augmente au travail. Cette question a été soulevée dans 22 des 29 groupes de discussion et entrevues et discutée par 30 des 59 répondantes et répondants.

Une participante a parlé de la tendance à la baisse de son degré de motivation.

> *Dernièrement, je me fiche pas mal de mon travail, consistant à finir de nettoyer le magasin. Plus rien de cela ne me motive encore vraiment. Mon patron me demande de faire des choses et j'accepte, mais je ne les fais pas, et c'est terrible, car je ne suis pas comme cela d'habitude. J'aime que les choses se fassent, mais je n'ai tout simplement plus le coeur à l'ouvrage* (I9U9). [traduction]

Une autre travailleuse atypique (I4U4) a fait des commentaires semblables sur son degré de motivation et sur le nombre de fois où il diminue durant un quart à cause du stress. Une répondante (F7U27) trouvait que le stress nuit à son travail, si bien qu'elle n'avait pas autant le goût d'être gentille et de bavarder avec la clientèle. Elle pensait souvent à quitter son emploi atypique à cause du stress. Lorsqu'elle est stressée, elle ne traite pas ses collègues et les clients aussi bien qu'elle le devrait. Il lui arrive d'être incapable de servir les clients parce qu'elle tremble et qu'elle est sur le bord des larmes à cause du stress que lui causent ses collègues. Une autre participante (F7U28) se demandait souvent si elle avait choisi le bon domaine et combien de temps elle pourrait continuer à faire ce travail. Cette répondante songeait souvent à quitter son emploi à temps partiel parce qu'elle se défoulait sur sa famille et ses amis après le travail.

Faible estime de soi
Le stress du travail à temps partiel ou occasionnel réduit l'estime de soi. C'est le sentiment qu'on dit éprouver 14 des 59 personnes ayant participé à 14 des 29 groupes de discussion et entrevues. Plusieurs travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels disaient se sentir découragés et « moins qu'humains » en raison du stress que leur faisaient vivre des collègues, des gestionnaires et des clients. Le manque de reconnaissance et d'éloges faisait souvent partie des plaintes liées à la faible estime de soi.

Un travailleur a dit comment il lui arrivait de douter de ses compétences et de ses capacités comme travailleur.

> *En fait, à propos de l'estime de soi, je me suis rendu compte tout juste aujourd'hui que je me sens découragé et que je me décourage moi-même... Lorsque je fais quelque chose, je m'y donne à fond, c'est un trait de ma personnalité. Ils [les gestionnaires] ignorent complètement la bonne chose que j'ai faite, non? Alors, j'ai tendance à me demander ce qui cloche et si je fais si mal mon travail que cela, à douter de mes compétences justes parce que je trouve que mon employeur ne sait pas comment reconnaître ce que nous faisons de bien* (F11U41). [traduction]

Une travailleuse à temps partiel (F7U29) d'un autre groupe de discussion a mentionné l'attitude condescendante de son gestionnaire envers elle et les doutes qu'elle a commencé à avoir quant à sa capacité de faire son travail. Elle disait s'interroger constamment et souvent songer à quitter son emploi à cause de ces incidents.

Baisse de la satisfaction au travail
Certaines participantes (14 sur 59) disaient éprouver peu de satisfaction au travail lorsqu'elles y étaient stressées. Cette question a été soulevée à 11 des 29 réunions. Dans certains cas, les femmes étaient généralement malheureuses au travail et n'allaient que faire leur quart, sans fierté ni satisfaction (F1U3).

> *Tout le monde est misérable. Jusqu'aux gestionnaires, le moral est si bas que cela en est incroyable. Maintenant, on se contente d'aller faire acte de présence* (F1U1). [traduction]

Problèmes en milieu de travail
Les participantes et participants aux groupes de discussion estimaient que les forts taux d'absentéisme et de roulement du personnel s'expliquaient souvent par le stress du travail atypique. Les travailleuses trouvaient également que le stress professionnel diminuait le moral du personnel, assombrissait le milieu de travail et augmentait la probabilité d'entrer en conflit avec des collègues ou des supérieurs. Encore une fois, nous ne faisons état que des effets perçus du stress sur l'organisation.

Le roulement rapide était le résultat organisationnel le plus souvent discuté, ce qu'ont fait 22 des 59 répondantes et répondants à 18 des 29 réunions, mais on l'attribuait cependant, dans les diverses entreprises à toutes sortes d'autres facteurs que le stress. Une bonne partie de ce roulement résultait d'une foule d'autres aspects du travail atypique dans le secteur du commerce de détail. Les participantes et participants invoquaient le caractère saisonnier des emplois et le roulement naturellement élevé qui en découle. Dans d'autres cas, le roulement était élevé parce qu'une bonne partie du personnel était formé d'étudiantes et d'étudiants devant retourner à l'école. Une participante a dit que le roulement rapide des effectifs au sein de son organisation tenait au fait que bon nombre de ses collègues étaient jeunes et ne resteraient sans doute pas. Parmi les autres raisons indirectement liées au stress figuraient le manque d'incitation à rester, la faiblesse des salaires, les heures irrégulières, le manque de possibilités de promotion, le surmenage, occuper un emploi indésirable ou banal et la mauvaise gestion.

L'absentéisme a été mentionné à 14 des 29 réunions et discuté par 17 des 19 participantes et participants.

Selon un petit nombre de participantes et de participants, 17 personnes sur 59 à 12 des 29 réunions, le stress du travail à temps partiel et occasionnel dans le secteur du commerce du détail se traduit par un climat de découragement et de mécontentement au travail.

Un petit nombre, soit 7 personnes sur 59 à 14 des 29 réunions, ont mentionné la volonté de provoquer des conflits comme manifestation du stress en milieu de travail.

Une répondante non syndiquée a brièvement décrit le conflit entre le personnel à temps partiel et les gestionnaires du magasin.

> *Je pense qu'il y a beaucoup de frictions au sein du personnel dans notre magasin. Lorsque les gestionnaires prennent leur pause et que les travailleuses et travailleurs à temps partiel se retrouvent ensemble, on voit qu'il y a du ressentiment* (F6NU24). [traduction]

Sommaire

Dans l'ensemble, les entrevues et les groupes de discussion nous ont fourni beaucoup d'information sur ce que les travailleuses atypiques aiment ou n'aiment pas au sujet du travail qu'elles font, leur stress en milieu de travail, les facteurs de stress et les résultats de ce stress. Les travailleuses atypiques appréciaient divers aspects de leur milieu de travail, comme la flexibilité d'emploi. Elles n'aimaient pas le manque de confiance, de compassion et de respect de la part de leurs gestionnaires, les mauvaises communications en milieu de travail, la discrimination dont elles sont victimes de la part de leurs collègues masculins et l'annonce à court préavis de leurs horaires de travail. La fatigue, l'épuisement et les étourdissements étaient des symptômes communs du stress professionnel.

Divers aspects du travail atypique, dont sa nature même, stressaient les femmes. On a également cité l'incapacité d'acquérir de l'ancienneté dans un emploi à temps partiel ou occasionnel, le fait d'avoir un contrat de travail à temps partiel, mais de travailler à plein temps (sans avantages), le travail par postes (quarts de fin de semaine et du soir) ainsi que l'irrégularité des horaires et l'imprévisibilité des heures de travail. À cela s'ajoutaient les mauvaises conditions de travail, en particulier le faible niveau des salaires et le peu d'avantages (s'il en était) et l'insécurité d'emploi. Les facteurs psychosociaux du travail étaient également d'importantes sources de stress. Le manque de soutien de la part des gestionnaires à l'endroit des travailleuses atypiques était la cause de stress professionnel la plus souvent discutée. Parmi les autres sources psychosociales de stress figuraient l'absence de contrôle sur son travail et le manque de respect à l'endroit de la main-d'oeuvre atypique, tout comme la façon d'être traitée au travail (parce que l'on est travailleuse atypique ou que l'on est jeune ou âgée). Les responsabilités personnelles, comme prendre soin de personnes à charge, s'acquitter d'obligations multiples et transiger avec des clients agressifs, l'amplifiaient aussi. Les répondantes et répondants disaient également que bon nombre des facteurs mentionnés se conjuguaient pour exacerber leur stress. Les troubles musculosquelettiques, les migraines et les maux de tête étaient monnaie courante chez les travailleuses atypiques. De plus, l'estime de soi, la motivation et le moral des femmes ont tendance à baisser lorsqu'elles travaillent à temps partiel ou occasionnellement. On avait l'impression que le stress professionnel contribuait à ces problèmes de santé physique, à la faible estime de soi, au manque de motivation et au faible degré de satisfaction au travail. Les participantes et participants croyaient également que le stress accentuait l'absentéisme, accélérait le roulement du personnel et intensifiait les conflits de travail, effritant la satisfaction et le moral des effectifs.

6. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Conclusions

Selon nos entrevues avec les représentantes et représentants en SST, les employeuses et employeurs ne s'occupent pas assez rapidement des problèmes de santé et de sécurité, et la santé et la sécurité de leur main-d'oeuvre ne sont pas une priorité. Les représentantes et représentants en SST voient souvent les travailleuses à temps partiel et occasionnelles souffrir de troubles musculosquelettiques et de migraines. Ces problèmes de santé s'observent le plus souvent à la caisse, à l'accueil, à l'emballage des viandes et au service à la clientèle, des emplois à prédominance de travailleuses atypiques. Des symptômes tels que l'épuisement, le sentiment d'être vidé, le goût de pleurer et de crier et l'anxiété prévalent dans ces milieux de travail et le stress professionnel affecte l'estime de soi, la motivation et la satisfaction au travail. L'absentéisme accru, le roulement accéléré du personnel et la multiplication des conflits de travail semblent être monnaie courante en milieu de travail à cause du stress.

Nos réunions de groupes de discussion et nos entrevues avec des femmes occupant des emplois atypiques nous amènent à conclure que les travailleuses à temps partiel et occasionnelles du secteur du commerce de détail subissent énormément de stress au travail. Elles étaient souvent exténuées après leurs quarts et parfois incapables de dormir toute la nuit à cause du stress, auquel contribuent une foule de facteurs. Les conditions de travail atypique en sont un de taille. Il y a également l'incapacité d'acquérir rapidement de l'ancienneté dans un emploi atypique, le faible taux de salaires et le peu d'avantages, l'irrégularité des horaires, l'imprévisibilité des heures de travail et la sécurité minime d'emploi. Le manque de soutien de la part de leurs gestionnaires, le manque de respect à leur endroit résultant du fait qu'elles sont des travailleuses atypiques et le harcèlement par des pairs et des clients, voilà tout autant de sources additionnelles de stress pour les travailleuses atypiques. Le sexe (femme) et l'âge (être jeune ou âgée) contribuent également au stress. Combinés, ces facteurs infligent encore plus de stress aux travailleuses.

Ces sources de stress produisent des résultats divers. Le stress est à l'origine de problèmes fréquents de santé physique, notamment les troubles musculosquelettiques, les migraines et les maux de tête. Il porte également atteinte à l'estime de soi, à la motivation, au moral et à la satisfaction au travail. Dans les organisations dont les effectifs féminins à temps partiel et occasionnels sont stressés, on observe des taux élevés d'absentéisme et de roulement du personnel, le moral des personnes est bas et la probabilité de conflits s'accroît. Puisque le commerce de détail compte la plus forte proportion de travailleuses atypiques au Canada, nous soutenons que nos résultats montrent que l'expérience des travailleuses atypiques du commerce de détail est semblable à celle des travailleuses atypiques en général. Nous recommandons cependant que d'autres études soient faites pour étayer nos conclusions.

Recommandations

Nous fondons nos recommandations sur une analyse globale de nos résultats, les propositions des représentantes et représentants en santé et sécurité au travail et les témoignages de femmes qui vivent au quotidien l'expérience du travail à temps partiel ou occasionnel. Veuillez noter que nos recommandations ne visent que le commerce de détail, puisque la plupart des personnes qui ont participé à la présente étude travaillaient dans des magasins d'alimentation au détail (p. ex. grands magasins, magasins de bière, épiceries spécialisées et cafés-restaurants), des entreprises de services personnels (p. ex. fleuristes, quincailleries, laboratoires de photographie ou pharmacies de grands magasins), des magasins d'habillement (p. ex. boutiques de vêtements spécialisées dans les centres commerciaux) et le secteur de l'agriculture au détail (p. ex. centres de jardinage). Veuillez également étudier nos recommandations en tenant compte des caractéristiques démographiques des travailleuses, de leur expérience du travail, de leur perception du stress professionnel et de leur satisfaction à l'égard du travail.

Veuillez garder à l'esprit certaines caractéristiques des milieux de travail lorsque vous lisez nos recommandations. Par exemple, les répondantes et répondants font souvent référence aux gestionnaires. Ces personnes travaillent à plein temps, alors que la quasi-totalité des travailleuses et des travailleurs du secteur des services aux échelons inférieurs occupent un emploi atypique. Les hommes dominent le personnel de gestion et les femmes, celui des subalternes (que les répondantes et répondants appellent le niveau de l'« accueil » ou du contact avec la clientèle). La plupart de ces emplois sont à temps partiel ou occasionnels. Nous avons constaté qu'il y a un lien tellement intime entre la nature sexuée du travail dans le commerce de détail et la division du travail selon le sexe dans ce secteur d'activité, d'une part, et les caractéristiques du travail atypique, d'autre part, que pour les travailleuses du milieu, cela va de soi. Les participantes à notre étude, bien que frustrées par les inégalités dont elles sont victimes, se sentaient pourtant incapables de changer quoi que ce soit à cette « réalité ».

Bien que nos recommandations mettent l'accent sur le commerce de détail, il est important de noter que la division du travail et la situation à l'égard du travail atypique selon le sexe, dans les magasins d'alimentation au détail, concordent avec les tendances générales de l'emploi féminin au sein de la population active canadienne. Les femmes occupent une part démesurée des emplois atypiques, en particulier dans le secteur des services. Par conséquent, le savoir généré par la présente étude sur la façon dont l'emploi à temps partiel et occasionnel interagit avec d'autres facteurs pour affecter la santé professionnelle des travailleuses du secteur du commerce de détail pourrait très bien s'appliquer aux travailleuses atypiques de ce secteur, ailleurs au pays et dans le monde, et à d'autres segments de la population active canadienne.

Nos premières recommandations à l'intention des personnes chargées de l'élaboration de politiques portent sur trois grandes lois touchant la main-d'oeuvre ontarienne et canadienne. Puis nous examinons cette législation à la lumière du vécu professionnel des travailleuses atypiques et nous recommandons des mesures particulières pour aider ces personnes qui élaborent des politiques à promouvoir la santé des femmes en milieu de travail par l'accès à

du travail stable et à des avantages adéquats. Nous recommandons ensuite aux gestionnaires et aux syndicats des mesures générales visant à réduire les facteurs de stress professionnel et à favoriser du coup la santé et le bien-être au travail des femmes occupant des emplois à temps partiel ou occasionnels.

En générant ainsi des connaissances et de la documentation sur les déterminants de la santé des travailleuses atypiques, nous sommes à même de fournir de l'information sur les problèmes de santé au travail, les politiques économiques et les politiques d'aide à l'emploi, surtout en ce qui a trait aux femmes à faible revenu. Ces résultats peuvent aider le gouvernement à évaluer ses programmes de ressources humaines et à aider Développement des ressources humaines Canada, la Direction de la politique et de l'analyse selon les sexes au premier chef, à décider du genre de programmes qu'il peut offrir aux femmes occupant des emplois atypiques. Nous croyons que notre recherche peut faire avancer la cause de l'égalité des femmes en faisant mieux connaître les répercussions du travail à temps partiel et occasionnel sur la santé physique et le bien-être émotionnel.

Recommandations pour les personnes chargées de l'élaboration des politiques

Trois lois s'appliquent plus pertinemment aux travailleuses ontariennes à temps partiel et occasionnelles du commerce de détail : la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* (LNE) de l'Ontario, qui renferme des règles sur les droits et obligations des employeuses et employeurs et des travailleuses et travailleurs, la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) de l'Ontario, qui décrit les droits et devoirs de toutes les parties en milieu de travail, et la *Loi fédérale de 1996 sur l'assurance-emploi* (LAE). Chacune de ces lois offre une certaine protection à la main-d'oeuvre atypique; la LSST de 1990 lui offrant les mêmes garanties qu'à la main-d'oeuvre à plein temps.

Bien qu'il y ait des lois pour promouvoir la santé et le bien-être de la plupart des travailleuses et travailleurs atypiques, les dispositions concernant certains groupes de femmes occupant des emplois atypiques qui ont participé à la présente étude, comme les employées qui ont le choix de travailler ou non (habituellement qualifiées de travailleuses à temps partiel ou occasionnelles) et les travailleuses quasi agricoles, ne sont pas aussi généreuses. Les employées qui ont le choix de travailler ou non ne sont pas visées par les dispositions de la LNE de 2000 sur les jours fériés payés et les avis et indemnités de licenciement et les indemnités de cessation d'emploi. En vertu de la même législation, on ne garantit aux travailleuses et travailleurs quasi agricoles que le salaire minimum, des vacances payées, des congés de grossesse, parentaux et d'urgence ainsi que des avis et indemnités de licenciement et des indemnités de cessation d'emploi. De plus, en raison de la nature transitoire de l'emploi atypique décrit par nos femmes participantes, bon nombre de travailleuses à temps partiel et occasionnelles auraient visiblement de la difficulté à remplir les conditions d'admissibilité aux congés de grossesse ou parentaux de la LNE de 2000 et aux prestations de maternité ou parentales de la LAE de 1996.

Nous avons appris des femmes qui ont participé à l'étude qu'il y a des lacunes dans les mesures législatives couvrant les travailleuses atypiques et que ces failles ont des répercussions négatives sur la santé et le bien-être de la main-d'oeuvre féminine à temps

partiel et occasionnelle. Nous recommandons donc ce qui suit aux personnes chargées de l'élaboration des politiques.

Recommandation 1 : Légiférer pour que les travailleuses et travailleurs qui ont le choix de travailler ou non soient pleinement admissibles aux jours fériés payés et reçoivent des avis et indemnités de licenciement et des indemnités de cessation d'emploi en vertu de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario.

Les employées et employés qui ont le choix de travailler ou non (travailleuses et travailleurs occasionnels ou à contrat) sont partiellement couverts par les dispositions de la *Loi sur les jours fériés dans les commerce de détail*. La norme générale (l'admissibilité aux jours fériés payés) ne s'applique pas à ces personnes, bien qu'elles aient le droit d'être payées au taux régulier et demi pour les heures travaillées à l'occasion des jours fériés (LNE de 2000). Cette disposition spéciale de la loi permet aux employeuses et employeurs de leur demander de travailler les jours fériés tout en donnant un congé rémunéré à leur personnel à plein temps et à leur personnel régulier à temps partiel. Les employées et employés qui ont le choix de travailler ou non ont théoriquement le droit de refuser le travail, mais la réalité du milieu de travail et, en particulier, le rapport de force déséquilibré entre les employeuses et employeurs et les employées et employés les obligent ni plus ni moins à travailler les jours fériés. Ainsi, les jours fériés, on peut prendre congé si l'on a un emploi à plein temps ou un emploi régulier à temps partiel, mais on est obligé de travailler si l'on a le choix de travailler ou non.

Pour ce qui est des dispositions de la loi relatives à l'avis et à l'indemnité de licenciement et à l'indemnité de cessation d'emploi, nous devrions garder à l'esprit que le fait de ne pas y avoir droit semble cadrer avec le contrat de travail assorti d'une date précise de fin d'emploi. Cela place cependant les employées et les employés qui ont le choix de travailler ou non dans une situation extrêmement précaire puisqu'ils doivent s'en remettre quotidiennement à la bonne volonté de l'employeuse ou de l'employeur pour conserver leur emploi. Les travailleuses de notre étude se faisaient sans cesse rappeler l'instabilité de leur emploi par leur employeuse ou leur employeur, et elles affirmaient que l'insécurité d'emploi était une grande source de stress professionnel, un bon nombre hésitant d'ailleurs à revendiquer leurs droits à des pauses repas, à des quarts dominicaux facultatifs et à des conditions de travail sécuritaires, par exemple, de crainte de perdre leur emploi.

De plus, une partie des employées et employés qui ont le choix de travailler ou non sont réputés, en vertu de la LNE de 2000, travailler indépendamment à contrat et n'ont pas la relation de subordination à laquelle on s'attend d'une personne considérée comme étant employée. La loi tient pour acquis qu'il y a un rapport de force égal entre les employées et employés et les employeuses et employeurs. Ainsi, conformément aux principes séculaires de la common law, on présume que les employées et employés qui ont le choix de travailler ou non sont libres de quitter leur emploi à tout moment pour aller en chercher un autre ailleurs.

Recommandation 2 : Légiférer la protection intégrale des travailleuses et travailleurs quasi agricoles en vertu de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario.

Les travailleuses atypiques des centres de jardinage au détail qui ont participé à nos groupes de discussion subissaient énormément de stress professionnel, ce qui avait des répercussions

sur leur santé physique et leur bien-être émotionnel. Si l'on apportait des modifications à la LNE de 2000, cela atténuerait en grande partie le stress et les préoccupations en matière de santé au travail de ces femmes, contraintes d'accepter des conditions de travail minimales, de travailler sans sécurité d'emploi et de subir un traitement démoralisant de la part des employeuses et employeurs en raison de leur statut combiné d'employées qui ont le choix de travailler ou non et de travailleuses quasi agricoles. Étant donné que ces femmes ne sont pas visées par les dispositions de la loi relatives aux heures de travail, on s'attend à ce qu'elles fassent de longues heures si le travail l'exige et elles n'ont pas droit à la majoration pour heures supplémentaires. De plus, selon la loi, elles n'ont droit ni aux pauses quotidiennes, ni aux pauses repas, pas plus qu'aux périodes de repos hebdomadaires ou aux deux semaines. Par conséquent, elles pourraient devoir travailler toute la journée sans prendre de pause et de une à deux semaines sans prendre une seule journée de repos. Elles ne sont pas admissibles à des jours fériés payés, puisque les établissements où elles travaillent sont ouverts les jours fériés et ont alors besoin de leur personnel. Les tribunaux ont récemment déclaré inconstitutionnelle l'exploitation de la main-d'oeuvre agricole, y compris la main-d'oeuvre quasi agricole, et le gouvernement de l'Ontario a promis de modifier les lois. À notre connaissance, rien n'a encore été fait.

Recommandation 3 : Sensibiliser les travailleuses et travailleurs aux droits que leur confère la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario, la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail* et la *Loi de 1996 sur l'assurance-emploi* en fournissant de l'information facile d'accès dans des endroits communs en milieu de travail.
Nous avons constaté que les participantes à notre étude connaissaient très peu leurs droits et responsabilités en vertu de ces lois. La loi stipule qu'il incombe aux travailleuses et travailleurs de se renseigner sur leurs droits. On présume que la loi est du domaine public et que tous peuvent la consulter, mais le fait est que dans le tourbillon de la vie et du labeur quotidiens, beaucoup de travailleuses et travailleurs n'ont pas le temps d'aller chercher cette information. Certaines et certains n'ont peut-être pas les ressources nécessaires pour accéder aux sites Web du gouvernement de l'Ontario ou du gouvernement fédéral. Peut-être pourrait-on accrocher des affiches ou distribuer des brochures dans des lieux de travail ciblés pour que les travailleuses atypiques aient accès à de l'information de base sur la législation. L'annonce à la télévision de numéros à composer pour se renseigner sur la législation du travail pourrait faciliter la diffusion de l'information. Il y aurait également lieu d'inspecter fréquemment les lieux de travail et d'offrir de l'aide juridique aux travailleuses et travailleurs devant embaucher des avocates ou avocats pour demander aux tribunaux de faire respecter la loi.

Recommandation 4 : Modifier les critères d'admissibilité aux congés et prestations de grossesse et parentaux de la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi* de l'Ontario et de la *Loi de 1996 sur l'assurance-emploi* pour tenir compte de la nature transitoire du travail atypique.
Les travailleuses et travailleurs atypiques sont visés par ces dispositions législatives, mais ne satisfont pas toujours aux critères d'admissibilité en raison de la nature même de leur emploi, n'ayant souvent pas les heures ou la durée d'emploi nécessaires. Les critères d'admissibilité doivent tenir compte de la nature transitoire de l'emploi à temps partiel et occasionnel pour

protéger pleinement ces travailleuses et travailleurs. Peut-être pourrait-on réduire le nombre d'heures ou la durée d'emploi exigées de la main-d'oeuvre à temps partiel et occasionnelle pour que les travailleuses atypiques aient droit aux prestations de maternité et parentales prévues par la loi.

Recommandation 5 : Exiger le traitement équitable de l'ensemble des travailleuses et travailleurs (atypiques et réguliers à plein temps) en ce qui concerne la paye, les avantages et la formation. Exiger que les employeurs justifient auprès de la Division des normes d'emploi du ministère du Travail de l'Ontario l'offre d'un salaire horaire et d'avantages différents pour l'accomplissement de tâches identiques ou essentiellement similaires durant les heures de travail.

Les participantes et participants à notre étude s'acquittaient de tâches essentiellement similaires à celles de leurs collègues à plein temps tout en recevant une rémunération substantiellement inférieure à la leur et des avantages moindres (s'il en était). De plus, on ne leur donne aucune formation liée à leur travail, comme l'usage d'appareils permettant de gagner du temps. Les employeuses et employeurs soutiennent d'une façon générale, que la main-d'oeuvre à temps partiel et occasionnelle du commerce de détail fait un travail nettement différent de celui de la main-d'oeuvre à plein temps et qu'ils la rémunèrent en conséquence. Mais, en réalité, les écarts entre les deux sont très faibles. Par exemple, non seulement certaines participantes travaillaient-elles presque à plein temps tout en étant souvent obligées de s'occuper de la caisse ou des autres caissières ou, encore, de gérer le magasin en l'absence des propriétaires ou des gestionnaires, mais elles continuaient malgré tout à toucher un salaire à temps partiel non assorti d'avantages. Il est bien connu que les employeuses et employeurs réduisent ainsi les coûts, ce qui n'est pas une façon équitable de traiter les travailleuses et travailleurs atypiques. L'un des moyens pour les gouvernements d'éliminer de telles injustices serait d'envoyer suffisamment d'inspecteurs dans les établissements pour y vérifier les livres et les conditions de travail et obliger les employeuses et employeurs à justifier leurs décisions concernant des traitements différents.

Recommandation 6 : Assurer l'application des mesures législatives touchant les travailleuses et travailleurs atypiques (p. ex. les pauses repas, les quarts facultatifs du dimanche, la formation en santé et sécurité) par l'inspection périodique des milieux de travail.

Les travailleuses atypiques de notre étude trouvaient stressant de ne pas avoir de pauses repas ou d'être constamment mises à l'horaire de fin de semaine et de ne pas recevoir de formation en santé et sécurité. Étant donné qu'elles n'ont pas aussi facilement accès à la loi que leurs employeuses et employeurs, elles acceptent des conditions de travail inférieures. L'inspection périodique des milieux de travail peut protéger les travailleuses et travailleurs et signaler aux employeuses et employeurs qu'il est inacceptable de ne pas appliquer la loi et qu'on ne devrait pas traiter les travailleuses et travailleurs atypiques comme des citoyennes et des citoyens de deuxième classe en milieu de travail.

Recommandations pour les gestionnaires

Les représentantes et représentants en SST et les travailleuses atypiques ont formulé des recommandations précises à l'intention des gestionnaires des commerces de détail. Nous

avons fait la synthèse de ce que nous avons appris des participantes et participants à l'étude afin de proposer aux gestionnaires plusieurs autres moyens de réduire le stress professionnel des travailleuses atypiques. Ces recommandations correspondent à deux grands thèmes : créer des conditions de travail justes et équitables pour les travailleuses et travailleurs atypiques et créer des milieux de travail solidaires, respectueux et libres de harcèlement à leur intention.

Recommandation 7 : Avoir des horaires et des heures de travail réguliers et stables pour la main-d'oeuvre atypique.
Pour réduire le stress professionnel, nous recommandons d'éliminer les sources de stress du milieu de travail. Les travailleuses atypiques estiment que les horaires de travail sont une importante source de stress en milieu de travail parce qu'il leur est difficile en raison de l'irrégularité de ces horaires et des heures de travail d'harmoniser certains aspects de leur vie personnelle tels que le soin des enfants, la prise en charge de personnes âgées ou les travaux scolaires. Afin de réduire ce stress, les gestionnaires devraient prévenir les travailleuses de leur horaire de travail au moins deux semaines à l'avance pour qu'elles puissent s'organiser en conséquence. Il est également important qu'on ne s'attende pas à faire travailler à plein temps les travailleuses à temps partiel tout en leur donnant le faible salaire et les maigres avantages du travail à temps partiel.

Recommandation 8 : Répartir les quarts équitablement entre le personnel atypique et le personnel régulier à temps partiel.
Le personnel atypique ne devrait pas recevoir tous les « mauvais » quarts (ceux de la fin de semaine et du soir). Le personnel régulier à plein temps devrait également travailler la fin de semaine et les soirs. De plus, les gestionnaires devraient éviter, dans la mesure du possible, d'offrir des quarts fractionnés à la main-d'oeuvre atypique. Ces quarts sont peut-être pratiques pour les gestionnaires, mais ils bouleversent la vie personnelle des personnes à leur service. Au moment de répartir les quarts, les gestionnaires devraient tenir compte, outre l'ancienneté, des demandes de leurs travailleuses et travailleurs atypiques.

Recommandation 9 : Traiter le personnel à plein temps et à temps partiel ainsi que le personnel permanent et temporaire sur un pied d'égalité par l'adoption de politiques et de règles équitables sur les pauses repas, la répartition du travail dominical ainsi que la formation en santé et sécurité relative au matériel.
Les participantes à notre étude nous ont maintes fois répété que les employeuses et employeurs préféraient la main-d'oeuvre à plein temps à celle à temps partiel et la main-d'oeuvre permanente à celle temporaire. Ces injustices, auxquelles elles sont confrontées tous les jours, sont une source de stress. Nous recommandons que les employeuses et employeurs traitent équitablement toutes les travailleuses et tous les travailleurs. Par exemple, une personne à temps partiel qui reçoit un quart de cinq heures devrait aussi avoir le droit de prendre une pause. On pourrait aussi organiser un système pour éviter que la main-d'oeuvre atypique ne fasse tous les quarts dominicaux et pour lui dispenser aussi la formation en santé et sécurité relative au matériel. Les blessures et les accidents au travail ne distinguent pas le personnel à plein temps de celui à temps partiel ni le personnel permanent de celui temporaire.

Recommandation 10 : Verser un salaire égal aux effectifs atypiques et à plein temps s'acquittant de tâches identiques ou substantiellement similaires.
Les gestionnaires devraient déterminer si le personnel atypique fait essentiellement le même travail et si celui-ci exige essentiellement les mêmes niveaux de compétence, d'effort et de responsabilité. Le cas échéant, il devrait recevoir le même salaire horaire que le personnel à plein temps. En outre, les gestionnaires devraient offrir au personnel atypique des avantages calculés au prorata des heures travaillées. Il devrait s'agir d'avantages concrets (plutôt que d'argent au lieu d'avantages). Le personnel à temps partiel et occasionnel devrait également avoir droit à des congés de maladie, à des jours de vacances et à des primes en fonction du nombre d'heures travaillées (au lieu de recevoir un montant arbitraire). Pour réduire encore plus le stress professionnel des travailleuses atypiques, les gestionnaires devraient modifier les modalités de promotion et de majoration salariale des contrats de travail pour y intégrer et y souligner le mérite, pas seulement la durée de l'emploi, de façon à ce que les femmes et les autres travailleuses et travailleurs qui sont jeunes, mais qui apprennent vite et qui ont de l'ambition, puissent avancer et ne pas se sentir « coincés » dans leur emploi.

Recommandation 11 : Les gestionnaires devraient appuyer et encourager les travailleuses et travailleurs atypiques dans l'exécution de leurs fonctions.
Nos résultats montrent qu'il y a un lien étroit entre les relations sociales que les travailleuses à temps partiel et occasionnelles ont au travail et le stress professionnel. Celui-ci augmente si les relations sociales sont mauvaises entre les gestionnaires et les travailleuses, entre le personnel à plein temps et celui à temps partiel et entre les membres de chaque groupe. Pour réduire et éliminer ce stress, il faut savoir bien gérer et communiquer. Nous recommandons donc aux gestionnaires de respecter la contribution des travailleuses atypiques au milieu de travail, de leur témoigner de l'appréciation et de les traiter avec courtoisie. Par exemple, au lieu de ne socialiser qu'avec le personnel régulier à plein temps, les gestionnaires devraient échanger des civilités avec tout le monde. En ne se comportant pas d'une façon courtoise, ils créent du stress chez les travailleuses atypiques et leur donnent l'impression d'être des travailleuses de deuxième classe. Les gestionnaires devraient également leur montrer qu'elles sont des atouts précieux de l'établissement. Il est stressant de ne pas se sentir apprécié; le renforcement positif aide à réduire le stress. Les gestionnaires peuvent montrer aux travailleuses atypiques qu'elles font partie de l'équipe, aidant ainsi tout le personnel à garder un bon moral.

Recommandation 12 : Créer un milieu de travail libre de harcèlement pour les travailleuses atypiques.
Les participantes et participants à l'étude ont donné quelques exemples de la très grande vulnérabilité des travailleuses atypiques au harcèlement en milieu de travail et du harcèlement dont elles sont victimes. Les travailleuses à temps partiel et occasionnelles du commerce de détail se sentent déjà au bas de la hiérarchie organisationnelle. Les gestionnaires ne devraient pas tolérer que ces travailleuses vulnérables soient harcelées par des gestionnaires, des collègues ou des clients. Un cas de harcèlement est un cas de trop. Les gestionnaires devraient répondre du comportement de tous leurs collègues et subalternes.

Recommandation 13 : Donner aux travailleuses atypiques davantage de contrôle sur leur travail.
Le manque de contrôle sur leur travail est une autre source de stress pour les travailleuses à temps partiel et occasionnelles. Les gestionnaires devraient leur permettre de décider seules ou avec leurs collègues de leur horaire de travail et de l'organisation de leurs tâches et d'assumer aussi la responsabilité des résultats.

Recommandations pour les syndicats
Bien que la plupart de nos recommandations s'adressent aux personnes chargées de l'élaboration de politiques et aux gestionnaires, nous recommandons aux syndicats quelques mesures afin d'améliorer ce qui se fait déjà.

Recommandation 14 : Créer pour les travailleuses atypiques des conditions de travail justes et équitables comparativement à celles des travailleuses et travailleurs permanents à plein temps.
Nous recommandons aux syndicats de négocier des horaires de travail réguliers et stables pour leurs membres afin de créer des conditions de travail justes et équitables pour les femmes occupant des emplois atypiques. Négocier la parité du salaire horaire pour la main-d'oeuvre atypique s'acquittant de tâches identiques ou substantiellement similaires à celles des effectifs à plein temps est une autre grande question à considérer. Le syndicat visé par la présente étude a négocié (dans une section locale) l'attribution des mêmes avantages à ses membres à temps partiel et à plein temps. Nous recommandons que tous les syndicats représentant des effectifs à temps partiel et occasionnels fassent de même dans la mesure du possible.

Recommandation 15 : Donner de la formation ou de l'information sur les lois et les règlements qui s'appliquent à la main-d'oeuvre atypique de même que sur les droits dont bénéficie celle-ci en vertu des conventions collectives.
Les travailleuses et travailleurs non syndiqués et syndiqués n'étaient pas bien informés des lois qui les touchent ou des droits que leur confèrent les conventions collectives. Les syndicats devraient songer à offrir périodiquement des séances de formation à leurs membres ayant un emploi atypique. On peut distribuer des brochures dans les établissements ou diffuser des annonces à la télévision ou dans Internet pour inviter les membres à communiquer avec leur syndicat afin de se renseigner plus à fond.

ANNEXE A : LETTRE D'INFORMATION SUR LE PROJET

LA SANTÉ AU TRAVAIL DES FEMMES OCCUPANT DES EMPLOIS ATYPIQUES

Directrice de la recherche : Isik Urla Zeytinoglu, Université McMaster
Adjointes à la recherche : M. Bianca Seaton, Université McMaster
Josefina Moruz, TUAC Canada

Le présent projet s'intéresse aux facteurs qui influent sur la santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques, tels que les emplois à temps partiel ou occasionnels. Nous mettons l'accent sur le stress et ses répercussions physiques, émotionnelles et organisationnelles. Il s'agit d'analyser les effets sur la santé des femmes au travail de l'interaction de facteurs divers de l'emploi atypique, par exemple l'environnement économique, le cadre législatif, le milieu de travail, les conditions de travail et les caractéristiques individuelles.

Nous menons des entrevues avec des représentantes et représentants de comités de santé et sécurité au travail. Nous organisons également des groupes de discussion avec des travailleuses et travailleurs à temps partiel et occasionnels du commerce de détail. Dans les entrevues et les groupes de discussion, nous demandons aux travailleuses et travailleurs de parler de leur travail et de leur santé. Chaque participante et participant reçoit des honoraires de 20 $ pour couvrir ses frais de participation (p. ex. les frais de déplacement et de garde d'enfants). Nous utiliserons cette information pour rédiger un rapport à l'intention de Condition féminine Canada. Notre objectif est d'améliorer l'accès des femmes à un emploi stable afin de créer des milieux de travail sains. Nous espérons que notre projet favorisera l'égalité des femmes, les aidera à conserver leur autonomie économique et réduira les difficultés financières dans lesquelles le travail occasionnel et à temps partiel plonge les Canadiennes.

Pour en savoir davantage sur ce projet, veuillez appeler Isik Urla Zeytinoglu au (905) 525-9140, poste 23957, ou M. Bianca Seaton au (905) 525-9140, poste 23584.

ANNEXE B : TROUSSE D'INFORMATION SUR LE PROJET

LETTRE D'INVITATION AUX GROUPES DE DISCUSSION

Coordonnatrices du projet sur la santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques :

Isik Urla Zeytinoglu, Université McMaster
Josefina Moruz, TUAC
M. Bianca Seaton, Université McMaster
Sue Yates, TUAC

TUAC et les chercheuses de l'Université McMaster font une étude des facteurs de stress professionnel chez les femmes occupant des emplois à temps partiel et occasionnels. Nous mettons l'accent sur le stress et ses répercussions physiques, émotionnelles et organisationnelles. Nous vous invitons à participer à un groupe de discussion en raison de votre expérience du travail à temps partiel et occasionnel dans le commerce de détail. Dans les groupes de discussion, nous demandons aux travailleuses et aux travailleurs de parler de leur travail et de leur santé. Chaque groupe de discussion réunira de six à dix personnes et chaque participante et participant recevra des honoraires de 20 $ pour couvrir ses frais de participation (p. ex. les frais de déplacement et de garde d'enfants). Les réunions des groupes de discussion auront lieu dans un endroit central convenant à tout le monde durant les semaines allant du 28 mai au 29 juin 2001. Les noms des participantes et participants et leurs commentaires durant les groupes de discussions demeureront confidentiels.

Ce projet est financé par Condition féminine Canada. Ce ministère souhaite, à la lumière de vos expériences, recommander au gouvernement des moyens d'améliorer les possibilités d'emploi des femmes.

Nous vous invitons à participer à l'un de nos groupes de discussion.

Votre expérience est précieuse et importante. Nous espérons avoir de vos nouvelles et travailler avec vous à ce projet. Communiquez avec nous le plus tôt possible!

Veuillez téléphoner à Bianca Seaton, adjointe à la recherche, au (905) 525-9140, poste 23584, d'ici le 25 mai au plus tard ou écrire votre nom sur la feuille d'inscription pour qu'elle puisse communiquer avec vous.

QUESTIONNAIRE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS POUR LES GROUPES DE DISCUSSION ET LES ENTREVUES

La santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques

Directrice de la recherche : Isik Urla Zeytinoglu
Adjointes à la recherche : M. Bianca Seaton et Josefina Moruz, TUAC Canada

L'objet du présent questionnaire est de nous aider à décrire les caractéristiques des personnes qui ont participé aux groupes de discussion. Les données seront diffusées dans un rapport et **aucune information permettant de vous identifier ne sera divulguée ou incluse dans ce rapport**. Nous vous prions et vous remercions de bien vouloir remplir ce bref questionnaire.

VEUILLEZ INDIQUER VOTRE PRÉNOM SEULEMENT _____

1. En général, votre santé est :

   ☐ Excellente ☐ Très bonne ☐ Bonne ☐ Passable ☐ Mauvaise

2. Diriez-vous que votre travail est :

   ☐ Très stressant ☐ Stressant ☐ Un peu stressant ☐ Pas très stressant ☐ Pas du tout stressant

3. Diriez-vous, du travail que vous faites, que vous en êtes :

   ☐ Très satisfait(e) ☐ Satisfait(e) ☐ Ni satisfait(e) ni insatisfait(e) ☐ Insatisfait(e) ☐ Très insatisfait(e)

4. Quel est votre métier?_____

5. Depuis combien de temps exercez-vous ce métier?_____

6. Depuis combien de temps travaillez-vous dans le secteur du commerce de détail?_____

7. A) Travaillez-vous à :

   ☐ Plein temps ☐ Temps partiel ☐ Autre (préciser)_____

   B) En moyenne, combien d'heures travaillez-vous par semaine?_____

8. Êtes-vous :

☐ Employé (e) permanent(e) ☐ Employé(e) temporaire (occasionnel(e)) ☐ Entrepreneur(e) indépendant(e)
☐ Autre (préciser)_____

9. Dans votre travail, vous paye-t-on :

☐ À salaire ☐ À l'heure ☐ À la tâche ☐ Autre (préciser)_____
(pour les services fournis)

10. Avez-vous plus d'un emploi?

☐ Oui (veuillez expliquer pourquoi)_____
☐ Non (veuillez expliquer pourquoi)_____

11. Travaillez-vous par quarts? ☐ Oui ☐ Non

12. De quel groupe d'âge faites-vous partie?

☐ 29 ans ou moins ☐ 30—55 ans ☐ 56 ans ou plus

13. Quel est votre sexe? ☐ Homme ☐ Femme

14. Quel est votre état matrimonial?

☐ Marié(e)/en union libre
☐ Séparé(e)/divorcé(e)/veuf ou veuve
☐ Célibataire (jamais marié(e))

15. Combien avez-vous de personnes à charge à la maison (enfants jeunes ou adultes, parents âgés)?_____

16. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?(Cochez-en un.)
☐ Ai fréquenté ou fini le secondaire
☐ Ai fréquenté ou fini le collège communautaire ou l'université
☐ Autre (veuillez préciser, p. ex. encore aux études) _____

17. Êtes-vous une immigrante ou un immigrant (née ou né à l'extérieur du Canada de parents étrangers)?
☐ Oui ☐ Non

18. Faites-vous partie d'une minorité raciale ou ethnique (p. ex. Autochtone, personne de couleur, Juive ou Juif)?
   ☐ Oui (veuillez préciser)_____ ☐ Non

19. Vous sentez-vous plus à l'aise de parler et de lire dans une autre langue que l'anglais (p. ex. le français, l'italien, le polonais, le portugais, l'espagnol, le mandarin, etc.)?
   ☐ Oui (veuillez préciser la langue) _____ ☐ Non

MERCI.

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT (GROUPES DE DISCUSSION ET ENTREVUES)

La santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques

Directrice de la recherche : Isik Urla Zeytinoglu
Adjointes à la recherche : M. Bianca Seaton et Josefina Moruz, TUAC Canada

Ce formulaire a pour but d'obtenir votre consentement à participer à un groupe de discussion sur le rapport entre l'emploi atypique et la santé des femmes en milieu de travail. Ce projet est financé par Condition féminine Canada.

Nous enregistrerons la discussion et l'information recueillie sera transcrite. Les réponses individuelles demeureront confidentielles. Seules mesdames Zeytinoglu et Seaton auront accès aux renseignements permettant de vous identifier. Dans le rapport de projet, un code, par exemple F5, sera attribué à chaque participante et participant. L'information permettant de vous identifier sera conservée dans un classeur verrouillé à l'Université McMaster et ni votre employeuse ou votre employeur, ni votre syndicat n'y auront accès. Vous avez le droit de vous retirer de la discussion en tout temps ou de refuser de réponse aux questions de votre choix.

Ce projet respecte l'*Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains*. Les personnes qui ont des préoccupations ou des questions sur leur participation au projet peuvent consulter l'énoncé sur le site Web de l'Office of Research Services à <www.mcmaster.ca/ors>.

Pour toute question ou pour ajouter à la discussion, vous pouvez appeler M. Bianca Seaton, adjointe à la recherche, au (905) 525-9140, poste 23584.

J'accepte de participer à la discussion.

_____ _____

(Signature) (Date)

_____

(Nom)

REÇU D'HONORAIRES DE PARTICIPATION

Reçu

Projet de recherche : La santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques, financé par Condition féminine Canada

Directrice de la recherche : Isik Urla Zeytinoglu, Université McMaster
Adjointes à la recherche : M. Bianca Seaton, Université McMaster
Josefina Moruz, TUAC Canada

J'ai reçu 20 $ pour couvrir mes frais de stationnement et mes autres dépenses de participation à un groupe de discussion.

Nom (en lettres majuscules S.V.P.)_____

Téléphone_____

Signature_____

Date_____

ANNEXE C : GRILLE DE CODAGE DES DONNÉES

LA SANTÉ AU TRAVAIL DES FEMMES OCCUPANT DES EMPLOIS ATYPIQUES

CODES QSR5 POUR LES GROUPES DE DISCUSSION ET LES ENTREVUES AVEC LES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS (version abrégée)

Manuel de codage, 4 décembre 2001

Commentaires :

Coder l'information des questions sous les bons noeuds.

Veuillez écrire les codes de paragraphe complet dans la **marge droite**.

Veuillez **cocher au crayon** les codes de sous-section (phrases à l'intérieur de paragraphes) et écrire le code dans la **marge gauche**.

Si vous avez besoin d'une nouvelle subdivision, communiquez avec Isik Zeytinoglu.

NOEUDS :

1. Contexte
   Cette section comprend des données telles que l'âge, le sexe et la durée d'emploi dans le commerce de détail.

2. Travail
   - 2.1. Aime au sujet du travail
   - 2.2. N'aime pas au sujet du travail

3. Stress
   - 3.1. Oui, ai du stress au travail
   - 3.2. Symptômes expliqués
   - 3.3. Non, n'ai pas de stress au travail

4. Raisons (facteurs) du stress
   - 4.1. Facteurs économiques
   - 4.2. Législation
   - 4.3. Contrats de travail et horaire de travail
   - 4.4. Facteurs physiques du travail
   - 4.5. Facteurs psychosociaux du travail
   - 4.6. Conditions de travail
   - 4.7. Facteurs démographiques

5. Stress affectant la santé physique – manifestations physiques individuelles
   Comprend des problèmes de santé tels que les TMS, les maladies respiratoires, les maladies du coeur, les migraines et les maux de tête.

6. Stress affectant la santé émotionnelle – manifestations mentales individuelles
   Comprend la faible estime de soi, le peu de motivation et l'insatisfaction au travail.

7. Stress affectant l'organisation et le milieu de travail – manifestations organisationnelles
   Comprend les taux élevés d'absentéisme, le roulement rapide du personnel et les conflits de travail.

9. Autres facteurs influant sur les niveaux de stress
   Comprend le manque de respect que les travailleuses et travailleurs à temps partiel subissent de la part des clients et des gestionnaires ainsi que les clients en colère, insolents, verbalement agressifs ou difficiles.

10. Améliorations recommandées
    Comprend des améliorations telles que la réduction de la charge de travail individuelle, l'augmentation des salaires et des avantages, l'amélioration des conditions de travail et un meilleur accès à la formation.

11. Tout autre problème de santé en milieu de travail sans rapport avec le stress
    Comprend les problèmes de santé physique et mentale et le harcèlement.

12. Promotion de la santé

13. Autre information

14. Causes (facteurs) de diminution du stress
    - 14.1. Facteurs économiques
    - 14.2. Législation
    - 14.3. Contrats de travail et horaire de travail
    - 14.4. Facteurs physiques du travail
    - 14.5. Facteurs psychosociaux du travail
    - 14.6. Conditions de travail
    - 14.7. Facteurs démographiques

BIBLIOGRAPHIE

Barker, K. et K. Christensen (sous la dir. de), 1998. *Contingent Work: American Employment Relations in Transition*. Ithaca, New York: Cornell University Press.

Beiser, M., P. Johnson et R.J. Turner, 1993. « Unemployment, Underemployment and Depressive Effects Among Southeast Asian Refugees ». *Psychological Medicine*, 23(3) : 731-743.

Buchanan, R. et S. Koch-Schulte, 2000. *Les femmes et le travail par téléphone : répercussions de la technologie, de la restructuration et de la réorganisation du travail sur le secteur des centres d'appels*. Condition féminine Canada. <www.swc-cfc.gc.ca>. Consulté le 25 avril 2001.

Canada, Développement des ressources humaines Canada, 1996. « L'avenir du travail : tendances et évolution de la nature de l'emploi ». DRHC, Direction générale de la recherche stratégique, Politique stratégique, polycopié.

Canada, Statistique Canada, 1998. *Enquête sur la population active*. Publication annuelle. Dans la base de données CANSIM en ligne, matrice 3472 et numéro 71-001-PPB au catalogue.

Canada, Statistique Canada, 2001. *Enquête sur le commerce de détail (mensuelle)* <www.statcan.ca/francais/sdds/2406_f.htm>. Consulté le 25 avril 2001.

Collins, B.S., R.B. Hollander, D.M. Koffman, R. Reeve et S. Seidler. 1997. « Women, Work and Health: Issues for Worksite Health Promotion ». *Women and Health*, 25(4) : 3-37.

Denton, M., M. Hajdukowski-Ahmed, M. O'Conner et I.U. Zeytinoglu, 1999. « Introduction », dans *Women's Voices in Health Promotion*. Publié sous la direction de M. Denton, M. Hajdukowski-Ahmed, M. O'Conner et I.U. Zeytinoglu. Toronto : Canadian Scholars' Press, p. 1-8.

Di Martino, V. 2000. *Introduction to the Preparation of Manuals on Occupational Stress*. Safe Work, Programme focal sur la sécurité et la santé au travail et sur l'environnement, OIT. <www.ilo.org>. Consulté le 8 mars 2002.

Evans, M. & Associates, 1998. *Predominantly Female Establishment Study: Retail-Trade*, 5 : 13-23. Toronto, Commission de l'égalité salariale de l'Ontario.

Gallagher, D. 1999. « Part-time Employment and the Worker ». Dans *Changing Work Relationships in Industrialized Economies*. Publié sous la direction de I. U. Zeytinoglu. Amsterdam, Pays-Bas : John Benjamins, p. 59-76.

Hales, T.R. et B.P Bernard. 1996. « Epidemiology of Work-Related Musculoskeletal Disorders ». *Orthopedic Clinics of North America*, 27(4) : p. 679-709.

Hinton, L., J. Moruz et C. Mumford. 1999. « A Union Perspective on Emerging Trends in the Workplace ». Dans *Changing Work Relationships in Industrialized Economies*. Publié sous la direction de I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, Pays-Bas : John Benjamins, p. 171-182.

Jackson, A. 1998. « Unions, Collective Bargaining and Labour Market Outcomes for Canadian Working Women: Past Gains and Future Challenges ». Women and Work Conference, parrainé par le John Deutsch Institute et le Réseau canadien de recherche sur les milieux de travail, du 5 au7 avril 1998, Kingston (Ontario).

Kahn, R.L. et P. Byosiere, 1992. « Stress in Organizations ». Dans *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Publié sous la direction de M.D. Dunnette et de L.M. Hough. Palo Alto, Californie : Consulting Psychologists Press, p. 571-650.

Kumar, P., 1998. *Part-Time Employment: What Can Unions Do?* Ottawa : Congrès du Travail du Canada, février.

LAE (*Loi de 1996 concernant l'assurance-emploi au Canada*). <www.hrdc.gc.ca/ae-ei/loi-law/ae_lois_tdeprov.shtml>. Consulté le 28 août 2002.

Loi de 2000 sur les normes d'emploi (Ontario), projet de loi 147. <www.gov.on.ca/LAB/es/esf.htm> Consulté le 2 août 2002.

Loi de 1979 sur la santé et la sécurité au travail (Ontario), avec modifications en 1990. <www.e-laws.gov.on.ca/DBLaws/statutes/french/90o01_f.htm>. Consulté le 2 août 2002.

Lee, W.T., 1999. *Using Qualitative Methods in Organizational Research*. Thousand Oaks, Californie : Sage.

Lipsett, B. et M. Reesor, 1998. « Flexible Work Arrangements ». Dans *Les transformations de l'emploi et des milieux de travail : sélection de textes du XXXIV Congrès de l'ACRI*. Publié sous la direction de P.A. Lapointe, A.E. Smith et D. Veilleux. Québec : Association canadienne des relations industrielles/Canadian Industrial Relations Association.

Lowenberg, G. et K.A. Conrad, 1998. *Current Perspectives in Industrial/Organizational Psychology*. Boston : Allyn & Bacon.

Marshall, C. et G.B. Rossman, 1989. *Designing Qualitative Research*. Thousand Oaks, Californie : Sage.

Messing, K., 1997. « Women's Occupational Health: A Critical Review and Discussion of Current Issues ». *Women and Health* , 25(4) : p. 39-68.

MFL (MFL Occupational Health Centre), 1996. « Stress at Work ». *Focus on Occupational Health and Safety*, 7(3) : p. 13-14.

Nollen, S. 1999. « Flexible Work Arrangements: An Overview of Developments in the United States ». Dans *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Publié sous la direction de I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, Pays-Bas : John Benjamins, p. 21-40.

OIT (Organisation internationale du travail), 1998. *Rapport du directeur général : Activités de l'OIT, 1996-97.* Conférence internationale du travail, 86e session, Genève : OIT. <www.ilo.org/public/french/standards/relm/ilc/ilc86/rep-i.htm>. Consulté le 1er juillet 1998.

Quinlan, M. et C. Mayhew, 1999. « Changing Work Relationships in Australia ». Dans *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Publié sous la direction de I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, Pays-Bas : John Benjamins, p. 147-167.

Reid, M. 1995. « The Economist Survey of Retailing – Change at the Checkout ». *The Economist*, 4 mars : 4-5.

Townson, M. 1997. *Les femmes et l'économie : enjeux de la recherche stratégique à long terme*. Condition féminine Canada. <www.swc-cfc.gc.ca/publish/wae-f.html>. Consulté le 25 avril 2001.

Trois Conseils (Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, Institut de recherche en santé du Canada, Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie), *Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains*. <www.nserc.ca/programs/ethics/francais/policy.htm>. Consulté le 2 décembre 2000.

Walters, V. et M. Denton. 1997. « Stress, Depression and Tiredness Among Women: The Social Production and Social Construction of Health ». *Revue canadienne de sociologie et d'anthropologie*, 31(1), p. 53-70.

Wilkins, K. et M. Beaudet, 1998. « Le stress au travail et la santé ». *Rapports sur la santé*, 10(3), p. 47-62.

Zeytinoglu, I.U., 1999a. « Introduction and Overview ». Dans *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Publié sous la direction de I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, Pays-Bas : John Benjamins, p. ix xx.

Zeytinoglu, I.U., 1999b. « Flexible Work Arrangements: An Overview of Developments in Canada ». Dans *Changing Work Relationships in Industrialized Economies.* Publié sous la direction de I.U. Zeytinoglu. Amsterdam, Pays-Bas : John Benjamins, p. 41-58.

Zeytinoglu, I.U. et J. Muteshi, 2000a. « A Critical Review of Flexible Labour: Gender, Race and Class Dimensions of Economic Restructuring ». *Documentation sur la recherche féministe*, 27(3/4), p. 97-120.

———, 2000b. « Gender, Race and Class Dimensions of Non-Standard Work ». *Relations Industrielles Industrial Relations*, 55(1), p. 133-167.

Zeytinoglu, I.U. et M. Crook, 1997. *Women Workers and Working Conditions in Retailing: A Comparative Study of the Situation in a Foreign-Controlled Retail Enterprise and a Nationally Owned Retailer in Canada.* Organisation internationale du travail, document de travail 79. Genève : OIT.

Zeytinoglu, I.U., M. Denton, M. Hajdukowski-Ahmed, M. O'Connor et L. Chambers, 1999. « Women's Work, Women's Voices: From Invisibility to Visibility ». Dans *Women's Voices in Health Promotion*. Publié sous la direction de M. Denton, M. Hajdukowski-Ahmed, M. O'Connor et I.U. Zeytinoglu. Toronto : Canadian Scholars' Press.

Zeytinoglu, I.U., M. Denton, S. Webb et J. Lian, 2000. « Self-Reported Musculoskeletal Disorders among Visiting and Office Home Care Workers ». *Women & Health*, 31(2/3), p. 1-35.

NOTES

[1] Les Trois Conseils sont le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, l'Institut de recherche en santé du Canada et le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada. On peut consulter le document d'orientation à <www.nserc.ca/programs/ethics/francais/policy.htm>. Consulté le 2 décembre 2000.

[2] Nous tenons à rappeler aux lectrices et aux lecteurs que, conformément à l'objet de la présente recherche, la plupart des personnes qui ont répondu aux questions de la présente étude sont des travailleuses à temps partiel. Ainsi, lorsque nous parlons des travailleuses et travailleurs, nous voulons dire les travailleuses et travailleurs à temps partiel. La plupart du temps, les emplois sont tous à temps partiel là où ces personnes travaillent. Il n'y a généralement pas d'emplois à plein temps dans ces métiers. La plupart des emplois sont temporaires ou occasionnels.

Projets financés en vertu du Fonds de recherche en matière de politiques de Condition féminine Canada

Appel de propositions **L'accès des femmes à des emplois viables offrant des avantages adéquats : Solutions sous forme de politiques gouvernementales ***

Les modifications apportées en 1997 au Régime de pensions du Canada : leurs répercussions sur les femmes et les hommes
Adil Sayeed

Le maintien des avantages non pécuniaires liés aux prestations de travail : une mesure de soutien aux mères seules et aux femmes handicapées
Tanis Doe, Doris Rajan, Claire Abbott

Les femmes occupant des emplois atypiques – le défi de la politique gouvernementale
Monica Townson

Vivre au-delà du gouffre : l'incidence des tendances du travail atypique sur les mères seules
Marylee Stephenson

La santé au travail des femmes occupant des emplois atypiques
Isik Urla Zeytinoglu, Josefina Moruz, M. Bianca Seaton et Waheeda Lillevik

Les femmes et l'emploi : éliminer les obstacles fiscaux à la participation des femmes au marché du travail
Kathleen Lahey

Pour améliorer les conditions de travail des responsables de services de garde en milieu familial
Josée Belleau, Rachel Cox

Les travailleuses autonomes à leur compte : perspective politique
Judy Bates

Le travail autonome pour les femmes : options stratégiques qui favorisent l'égalité et les possibilités économiques
Donna Lero, Karen Korabik

* Certains de ces documents sont encore en voie d'élaboration, leurs titres ne sont donc pas nécessairement définitifs